



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح
- ورقلة -
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق
تخصص: قانون عام إقتصادي

مذكرة بعنوان:

رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق
العمومي للتكيف

من إعداد الطلبة:

بن دادي هشام

سعيدات عبد القادر معمر

أمام اللجنة المكونة من:

رئيساً	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ التعليم العالي (أ)	الدكتور: محمد منير حساني
مشرفاً	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر (أ)	الدكتور: قشار زكريا
مناقشاً	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر (أ)	الدكتور: بوليفة عمران

السنة الجامعي: 2022/2021

الإهداء

إلى

الوالدين الكريمين

إلى إخوتي

وأخواتي وأبنائهم و

إلى جميع طلبة السنة الثانية ماستر

الإهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد الى
والوالدين الكريمين أطال الله في
عمرهما

شكر و عرفان

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف الذي رافقنا طيلة مدة الدراسة.

إلى كل الأساتذة الكرام اللذين رافقونا طيلة الفترة الدراسية

وقدموا لنا يد العون.

إلى كل زملاء الدراسة إخواننا و أخواتنا الطلبة وفقهم الله جميعا.

إلى كل من قدم لنا كلمة طيبة من بعيد وقريب وفقكم اله لخير الأعمال.

مقدمة

Introduction

مقدمة

تشهد العديد من الدول على اختلافها تطورا كبيرا في تقنيات الحسابات والبرمجيات والاتصالات، باعتبارها فضاء واسع تسعى من خلاله الدول عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة - بعد ظهور الشبكات بمختلف أنواعها وأفاقها الواسعة - إلى رفع وتحسين أداء المرافق العمومية تماشيا مع التحولات والتطورات الاقتصادية الجديدة في العالم، إلا أن هذا التوجه السريع نحو رقمنة الخدمة العمومية في العديد من الدول أو تلك التي مازالت في طريق النمو، يرجع إلى مدى استعداد الأجهزة الحكومية لتبني هذه الأنظمة التكنولوجية المتطورة التي تتفاوت درجة نجاحها من دولة إلى أخرى، نتيجة لمتطلبات مادية وإدارية وبشرية وتقنية وخاصة الأمنية، والتي تعمل بدورها بتوفير احتياجات متزايدة للمواطن ذات جودة وبسرعة وفعالية وكفاءة الأداء في المرافق العمومية، والذي أصبح محل ضغط لحكومات كثيرة لازدياد وارتفاع مستوى المعيشي وتغيير نمط حياته ووعيه الثقافي المستمر، وبالتالي فإن تطبيق نظام تحسين وتطوير الأداء الفعلي للخدمة العمومية المقدمة من قبل المرافق العمومية له مبررات سياسية و إجتماعية، لكنها تتوقف على مدى استعداد حكومات هذه الدول وكيفية تطبيقها الفعلي.

حيث أصبحت الإدارة العمومية تسير على معطيات تكنولوجيا وأحدث التقنيات والبرامج المعلوماتية، ومن بين مظاهر هذه التكنولوجيا المتقدمة الرقمنة الإدارية حيث بدأت، في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة والنامية والتي قامت بتغيير أسلوبها العملي من خلال الانتقال من الإدارة التي تعتمد على الأوراق إلى الإدارة التكنولوجية الحديثة، وذلك من خلال عرض معلوماتها على شبكة الأنترنت وإنجاز معاملاتها الادارية بدقة عالية وسرعة، وتهدف الرقمنة إلى تقليص الإجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة كفاءة الأداء وتطوير طرق العمل لتصبح أكثر مرونة وفعالية.

أهمية الموضوع:

-الاهتمام العلمي الكبير بموضوع الرقمنة في القرنين الآخرين والتطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو ما يعرف بالانفجار التكنولوجي عبر شبكاته المختلفة، نتيجة الاكتشافات العلمية وما حققته من توفير للوقت والجهد، والسعي لتزويد المجتمع بالمعرفة والعلم.

- انتشار الرقمنة في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية التي تحيط بحياة الفرد والمجتمع أو ما يعرف بالبيئة الرقمية التي تتطلب التفاعل معها ولا يمكن الاستغناء عنها.

(2)- الأهمية العلمية

تتعلق الدراسة ، من خلال إستراتيجية الحكومة لرقمنة القطاعات لتحسين الخدمة العمومية، والوقوف على كل التطورات والتغيرات في الإجراءات الإدارية، من حيث التفاعل بين الإدارة والمواطن.

أهداف الدراسة:

- السعي وراء اكتشاف التطورات الطارئة على الخدمة العمومية للمرفق العام.
- البحث عن مفهوم جامع للرقمنة: من خلال المفاهيم المختلفة.
- إبراز دور وفعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية: من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية وتخفيف الأعباء والقيود على المواطن، حسب الإستراتيجية المتهمة من طرف الأنظمة الحكومية.
- تقييم التجربة الجزائرية من خلال إستراتيجية حديثة: والتركيز على تتبع نتائجها،من خلال ادراجها في أغلب القطاعات.

(ج) مبررات إختيار الموضوع:

يرجع إهتمام ورغبة الباحث والتي تشده لموضوع ما، لدوافع وأسباب متعلقة باعتبارات ذاتية قد تكون في مجال تخصصه أو كموضوع يفرض نفسه على الباحث لاكتشاف الحقائق والتوسع فيه، وأخرى موضوعية متعلقة بواقع معاش لكثرة المعلومات العلمية حول هذا الموضوع، ومن هنا يمكن تلخيصها في الآتي:

(1)- المبررات الذاتية:

الاهتمام الشخصي بدور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، باعتباره موضوع عصر السرعة المعلوماتية، الذي يهتم به الفرد والمجتمع، وللتعرف على التكنولوجيا الحديثة (الأجهزة والبرمجيات) في مختلف المجالات وبالتالي نتائجه على أرض الواقع كالتجربة الجزائية من خلال رقمنة أغلب القطاعات في مجال تحسين الخدمة العمومية.

(2)- المبررات الموضوعية:

إن موضوع الرقمنة كقيمة علمية على المستوى الأكاديمي وتطوره المستمر، يتطلب من الباحث التوسع لمعالجة موضوعه، والبحث المستمر للتطلع على مستجدات التقدم العلمي والتكنولوجي لإثراء موضوعه من الناحية النظرية والتطبيقية بكل ما هو جديد.

(ج)- الدراسات السابقة:

تستمد أي دراسة مشروعيتها المعرفية والمنهجية من مجموعة من الدراسات والبحوث التي تلتقي معها في متغير أو أكثر فالبحوث السابقة هي مصدر إلهام لا غنى عنها بالنسبة للباحث فكل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث الذي سبقته، لذلك لا بد من استعراض الأدبيات السابقة.

وتعد الدراسات السابقة من خطوات المنهجية في البحث العلمي، وهي لا تذكر فقط لأن لها علاقة بالموضوع المدروس أو من باب الذكر فقط، وإنما أيضا من أجل الاستفادة منها من الناحية النظرية ومن الناحية المنهجية.

ومن الدراسات شديدة الصلة والارتباط بالبحث الحالي والتي سيستفاد منها في بلورة المشكلة أي تأكيدها وسيستفاد من نتائجها في تحليل النتائج البحث الحالية، ونقصد بالدراسات السابقة بأنها بحوث ودراسات قام بإجرائها باحثون آخرون في الموضوعات المشابهة.

أ - الدراسة الأولى:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في شعبة العلوم السياسية تخصص عامة وتنمية بجامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة اعدتها رحيم حليمة واشرف عليها الدكتور ولد صديق ميلود كانت بعنوان "دور الإدارة الالكترونية في تحقيق التنمية المحلية" (لاستخراج الالكتروني لوثائق الحالة المدنية بلدية البيض)، سنة 2015/ن/2016م ولخصت الباحثة مشكلة دراستها في انه عرفت الامم التنظيم بوجود الانسان ومنذ ذلك الحين والفكر الإداري في التبلور والتطور وهذا راجع بفعل عدة عوامل لازمته وساعدته على الانتشار والادارة الالكترونية التي تشكل موضوعها ثراء فكريا في الدراسات الحديثة الاقتصادية والادارية لما أحدثتهفي مجال الإدارة والاقتصاد

_اشكاليات الدراسة:

أسعى من خلال هذه الدراسة الى تحديد مفهوم الرقمنة كمنظور معرفي جديد ، لتحسين وكفاءة جودة الخدمة العمومية في المرفق العام. من خلال ادخال التكنولوجيات الرقمية، وماينتج عنها من تغير جذري لنظام تقليدي بطى يعتمد على طريقة الأرشيف المكتوب الورقي والتعامل بشكل مباشر مع المواطن.ومن هنا نأتي لطرح الاشكال الآتي:

_ كيف ساهم مشروع رقمنة المرفق العام لتحسين الخدمة العمومية فيالجزائر؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

_ ما لمقصود برقمنة الخدمة العمومية؟

هل يوجد أثر للتجهيز الرقمي في تحسين الأداء؟

انعكاسات تحسين خدمات المرفق العمومي في الجزائر؟

(د) مناهج الدراسة:

(1)-منهج دراسة الحالة: يعتبر من أهم التقنيات والآليات التحليلية التي يستعين بها الباحث، ذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات العلمية المتعلقة بموضوع محل الدراسة قصد الإحاطة بالموضوع وتحليله وتشخيصه لمعالجته بطريقة سلمية، حيث تم توظيف هذا المنهج على حالة الخدمة العمومية على قطاع التعليم العالي بعد تبني نظام الرقمنة في الجزائر قصد الوصول إلى حقيقة مستوى الأداء من خلال جمع المعلومات والبيانات والتعمق فيها عبر مراحلها، ولمعرفة أهم العوامل والمؤثرات التي تحيط بهذه الظاهرة، والحلول المناسبة لمعالجتها.


(2)- المنهج المقارن: يساعد المنهج المقارن الباحث على التفسير الظاهرة، ذلك بإبراز وتحديد أوجه الشبه أو الاختلاف بين شيئين أو أكثر من أجل الوصول إلى الحقيقة العلمية بشأن الظاهرة محل الدراسة، لقد تم استخدام المنهج المقارن في هذه الدراسة للمقارنة بين أداء الخدمة العمومية في الجزائر قبل وبعد دخول الرقمنة على أغلب القطاعات في الجزائر واستخلاص نتائج من خلال التطورات والتغيرات .

(5)-إقتراب الإصلاح الإداري: اعتمدت هذه الدراسة إقتراب الإصلاح الإداري من خلال الأنشطة التي تقوم بها الوظيفة الإدارية محل الدراسة، انطلاقا من إدخال نظام الرقمنة على الخدمة العمومية، التي تسعى للاستجابة لمتطلبات المواطن في أغلب القطاعات

(و) صعوبات الدراسة: لقد إعتزت الباحث عدة صعوبات متعلقة بجمع المعلومات والمتمثلة في ندرة المراجع نظرا لحدثة هذا الموضوع من جهة، وتداخله مع موضوع الإدارة الإلكترونية من جهة أخرى، وقلة الدراسات التي تناولت علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية.

(ز)- تقسيم الدراسة:

تتم معالجة الموضوع كمايلي : بعد المقدمة تناول الفصل الأول الإطار النظري للرقمنة، وينقسم هذا الفصل إلى مبحثين، حيث تناول المبحث الأول مفهوم الرقمنة ويندرج تحته ثلاث مطالب، المطلب الأول: نشأة وتعريف الرقمنة المطلب الثاني: أشكال وفوائد الرقمنة، والمطلب الثالث: عناصر ونماذج الرقمنة، أما بالنسبة للمبحث الثاني: فتضمن مفهوم الخدمة العمومية وينقسم إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول: نشأة وتعريف الخدمة العمومية والمطلب الثاني: مبادئ وأهداف الخدمة العمومية و المطلب الثالث: أنواع الخدمة. أما الفصل الثاني: عاجلنا فيه أفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر، مقسمة الى مبحثين: المبحث الأول: مشروع رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر يندرج تحته مطلبين المطلب الأول: واقع الرقمنة في الجزائر. والمطلب الثاني: نموذج عن الرقمنة في قطاع التعليم العالي، المبحث الثاني: الإدارة الرقمية بين مواجهة التحديات والحلول المقترحة ويندرج تحت هذا المبحث مطلبين، المطلب الأول: التحديات التي تواجه الإدارة الرقمية و المطلب الثاني: الحلول المقترحة لتفعيل الرقمنة في المرافق العمومية



الفصل الأول
الإطار النظري للرقمنة

المبحث الأول: مفهوم الرقمنة

يقصد بمصطلح الرقمنة هو كل عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صورا او بيانات نصية أو ملفات صوتية او اي شكل اخر.

غير أن هذا المصطلح يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني :

أ - في الحاسبات: تحويل البيانات على شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

ب- في سياق نظام المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور وغيره من المواد التقليدية من أشكال الى أشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الألي أي الى اشارات ثنائية وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي، أو عن طريق الكاميرات الرقمية، والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.

المطلب الأول: نشأة وتعريف الرقمنة

ان المتتبع لمسار الرقمنة المكتبية يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجياتها لتنمية أداؤها، هذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال الذي حققته في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والانترنت ليصل الى المفردات والمصطلحات.

الفرع الأول: نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة الى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد ادخال الحاسب الألي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها لتحل محلها السجلات الالكترونية وفي مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الاعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ماتعرف بمجموعة السبعة في جويلية 1994.

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها الى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة الى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، ومن أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الإقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية ، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع، ليشمل هذا المشروع اقامة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

انتقلت بعدها الى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (و أكسفورد تاست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية والمؤسسات في المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الانتاج الفكري الالكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية¹.

¹ أحمد، الكبيسي، تطور النظم الألية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية 300، العدد 29، 2008، ص6 -

ان المتتبع لمسار الرقمنة المكتبية يدرك ان هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجيتها لتنمية ادائها، فهذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال التي حققتها مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والانترنت وصولا الى المفردات والمصطلحات.

اما فيما يكتبه ويقوله الباحثون والمتخصصون في مجال المكتبات الرقمية التي تطور استخدامها في اختزان البيانات البيولوجرافية واسترجاعها وبتها الى الجهات المستفيدة الأخرى.

بدأت تتردد مصطلحات عديدة مشابهة مثل (المكتبة الافتراضية، والمكتبة الالكترونية، والمكتبة الرقمية) كل هذه المصطلحات بقيت تتسم بالغموض لتعدد مصطلحاتها، حيث سماها ليكليدر بمكتبة المستقبل، وسماها الانكيستر دون ورق. إلا ان ههما اختلفت هذه التسميات يبقى جوهرها واحد ا وهو إدخال تطبيقات الحاسوب والشبكات في تنظيم الوثائق وإدارة واسترجاع المعلومات.

هذا التطور الطويل لحوالي نصف القرن تبين ان هناك تسميات فرضت نفسها على ادبيات علوم المكتبات والمعلومات والمكتبات الالكترونية او الرقمية أو الافتراضية والتي حصل خلط فيما بينها ، ينبغي توضيح هر حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني اضافة الى الأشكال المختلفة والإشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل الكتروني وتتطلب جهاز الكتروني لتصبح مقروءة، لأن عبارة إلكترونية تشير إلى كيفية عمل الأجهزة أكثر من أنها صفة للبيانات التي تحويها، وعليه فإن المكتبة الإلكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التي أدخلت أجهزة إلكترونية والتي توجد في المكتبة الرقمية، فالمكتبة الإلكترونية المصطلح الأعم والأوسع دلالة حيث يشمل كلا من التناظري والرقمي ويضم كل الجهود التي ترمي إلى إستخدام اجهزة إلكترونية مثل آلات الفيديو وقارئات الميكروفيلم والحاسب

وهي تشمل مواد إلكترونية ورقمية، غير أن هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط والإضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية والمهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات وضبط حدودها.¹

الفرع الثاني: تعريف الرقمنة

شاعت في الأدبيات العربية المعاصرة ومصطلحات "الكتابة الرقمية" و"الإبداع الرقمي" و"الكتاب الإلكتروني" و"الترقيم"، وغيرها من المصطلحات التي تحيل إلى نمط جديد من الكتابة التي تولدت نتيجة التطور الهائل الذي حدث في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال.

ولتفادي الغموض والخلط بين هذه المصطلحات فيما بينها والوصول الى مفهوم جامع، يمكن الوقوف على بعض التعاريف المختلفة لمصطلح الرقمنة او التعريف الرقمي فيما يلي:

الفقرة الأولى: تعريف الرقمنة "لغة"

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخلط، ويقول ابن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلامتها من التنقيط وقوله عز وجل "كتاب مرقوم" كتاب مكتوب والمرقم القلم .. والرقم: الكتابة والختم .. والرقم: ضرب مخطط من الوشي .. ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خططه.

الفقرة الثانية: تعريف الرقمنة "اصطلاحا"

يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط بأنه "عملية نقل أي صنف من الوثائق من (أي) إلى النمط الرقمي، وبذل كصحيح الصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصير

¹ - أحمد الكبيسي، مرجع سابق، ص8.

قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية" وهنا، يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على شاشة الحاسوب.¹

هناك مفاهيم أخرى تتعلق بمصطلح "الرقمنة" ذلك وفقاً للسياق الذي يستخدم فيه، فينظر "تيري كاني" إلى الرقمنة أنها "عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب، والدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور المتحركة...)، إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيئات) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية "يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.

وتشير "شارلوت بيرسي" إلى الرقمنة أنها "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي". ويقدم "دوج هودجز" مفهوماً آخرًا تم تبنيه من طرف المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه "الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط...) إلى شكل رقمي".

وبمعنى آخر أن الرقمنة هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني.²

غير أن هذا المصطلح يمكن أن يأخذ عدة معاني حسب المجال الذي يستخدم في حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني:

* في الحاسبات: تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

* في سياق نظم المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل (الكتب والصور سواء كانت صوراً فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط... إلخ) وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان) أي تناظرية (إلى الأشكال التي يقرأها بواسطة الحاسب الآلي، أي إشارات ثنائية وذلك عن طريق استخدام نوع من أجهزة المسح الضوئي بطرق الكاميرات الرقمية³، والتي ينتج عنها أشكال عرضها على شاشة الحاسب.

الفرع الثالث: خصائص الرقمنة

تميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن -إلكترونيا متجاورة.

- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

- تقاسم المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

- تكوين شبكات الاتصال: تتحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين وكذا منتج الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمتشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

¹ أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية العدد 4، 2009، ص11.

² سعيد يقطين، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي، بيروت، المركز الثقافي العربي، 2005، ص21.

³ بجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 2013، ص20.

اللاتزامية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشارك ونغير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

-قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.

-قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... الخ.

-قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط مر.

العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.¹

المطلب الثاني: أشكال وفوائد الرقمنة

يقدم التحول الرقمي فوائد وأشكال عديدة ومتنوعة للطرفين، سواء الحكومة أو القطاع الخاص وأيضاً الحاصل، حيث يوفر الكثير من الجهد والمال بشكل كبير، كما أن له مميزات كبيرة في تحسين كفاءة العمل والتشغيل، ويساعد في تحسين الجودة وتبسيط الاجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين.

الفرع الأول: أشكال الرقمنة

تأخذ الرقمنة عدة اشكال منها:

-الرقمنة في شكل صورة

تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين وتشمل كلا من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية، وتشمل عدة نقاط تدعى بيكسال وهي فيما يلي:

-أحادي بايت¹ أبيض وأسود

تمثل ببايت واحد بقيمتين أبيض واسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ وسهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل معالوثائق القديمة، التي تعرضت للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.

-8 بايت لصورة مستوى رمادي

يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت.²

-24 بايت او أكثر لصورة ملونة

¹ -أحمد مشهور، مرجع سابق، ص7.

² - سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر (دراسة للواقع وتطلعات المستقبل)، مذكرة ماجستير كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2005، ص83-84.

هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أنه يختلف عنه كون ان كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان (أحمر، أخضر، أزرق) وكل لون يرمز بعدد معين من البتات، وهذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا مقارنة بالنوعين السابقين.

- الرقمنة في شكل نص

يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الالكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة الى رموز وعلامات وحروف مع امكانية تعديل وتصحيح الخطاء.

- الرقمنة في شكل إتجاهي

ويعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الألي، وبتحويل من شكل ورقي إلى شكل إتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة.

شكل من أشكال الإتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة الكترونيا.Pdf يعتبر

بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها ولتخذ الجوانب التالية:

لا يمكن اعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج التصفح أو يعيده.Pdf الدقة: بالنسبة لتقنية

(ب) الحجم المضغوط pdf صغيرة الحجم يساعد على نقلها بسرعة عبر الأنترنت .

(ج) التوافقية: يمكن قراءة ملف pdf عن طريق أي نظام تشغيل مجاناً لان pdf لا يعتمد نظام تشغيل واحد.

(د) ملفات pdf يحفظ للمستخدم على جودة عند قراءتها، وبتكيز أجزاء من الصفحة دون تأثير الحروف ودون تشويه لشكل الصفحة.¹

الفرع الثاني: فوائد الرقمنة

للتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور والعملاء للمؤسسات العامة والخاصة وحتى الشركات نذكر منها:

الفقرة الأولى: الفوائد الاقتصادية

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الاطراف المتعاملة الكترونيا، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الالكترونية.

- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي.

- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مقل ادخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية وامن المعلومات.

- توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية واحدة، بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية.

- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات ولتبادل الداخلي للبيانات.

الفقرة الثانية: الفوائد الإدارية

- تنظيم العمليات الانتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.

- القضاء عللا البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.

¹ سهيلة، مهري، المرجع نفسه، ص 85.

- الشفافية في التعامل وإلغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة.
- إختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية، والإسراع في تنفيذ الاجراءات الإدارية واختصارها.

- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديد مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية.

- مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.¹

الفقرة الثالثة: الفوائد الإجتماعية

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.

- تسهيل وسرعة التواصل الإجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني

- تفعيل الأنشطة الإجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة.²

المطلب الثالث: عناصر الرقمنة ونماذجها

غيرت التكنولوجيات الحديثة طرق العمل والتواصل والانتاج والبيع والاستهلاك باعتبارها ابتكارا حقيقيا في عصر الرقمنة، فقد اعادت تشكيل النماذج الاقتصادية التقليدية وقبلت العادات التي ينبغي أن تصبح من الآن فصاعدا ذات فاعلية واداء.

الفرع الأول: عناصر الرقمنة

ان الاصلاح المنهجي ضروري لتجسيد الرقمنة، ويترتب عليه انشاء نظام يسمح للحكومة بتنظيم نفسها وفقا لاحتياجات البلاد، من خلال تقديم خدمات رقمية سهلة الاستخدام، وأمنة ووطيدة لمواطنيها وللمؤسساتها العمومية والخاصة وذلك من خلال التحديات الآتية:

الفقرة الأولى: الترميز الرقمي

ويعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص-الصورة-الصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوترات عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم، منثم اخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليتم ارسال المعلومة رقميا واخضاعها للمعالجة الآلية أيضا.

الفقرة الثانية: أنظمة التراسل الرقمي

ونعني به أنظمة التراسل (الليزر، وصناعة الألياف البصرية والمضخات البصرية) التي تساعد على استعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة، حيث تم استخدامها في شبكات النفاذ لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء، تمكن المشغل أو المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تامين رفيع.

الفقرة الثالثة: شبكات النفاذ الرقمي

وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها جهاز DLS الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، وجهاز المحمول (MODEM) وتعد كلمة وتعدي كلمة "Modem" إختصارا لكلمتي "Modulator و Demodulator" وتعنيان بالعربية المعدل ومزيل التعديل ووظيفتها تتلخص بتحويل الاشارات الرقمية

¹ - مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013، ص 446.

² - نفس المرجع، ص 446.

المعبرة عن الصوت المنقولة والتي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل.¹

الفقرة الرابعة: أنظمة التحويل

حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جدوى عالية تؤمن التقارب. بين المعلومة المرسله والمعلومة المستقبلية، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات.

الفقرة الخامسة: شبكات الهاتف المحمول

وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشرين، حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة وبسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية.

الفقرة السادسة: تقنيات البث الإعلامي

وهي المرحلة وصلت إليها التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها، لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة وتسجيلها رقمياً وخدمة الفيديو.²

الفرع الثاني: نماذج الرقمنة

التحول الرقمي هو دمج التكنولوجيات الرقمية في جميع مجالات الأعمال، ينتج عنه تغييرات أساسية في الطريقة التي تدير بها الأعمال الإدارية أو التجارية أو غيرها من الأعمال، وتستخدم الإدارات هذه العملية لإعادة تشكيل أعمالها لتكون أكثر كفاءة.

1-النموذج الفني THE Technical Model

حيث يتم تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة، ويؤدي ذلك إلى إرتفاع نسبة المقومة ورفض التطبيقات الألكترونية في إتخاذ القرارات.

2-النموذج السلوكي The Behavioral Model

وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئة عند تحويل المنظمة التقليدية إلى منظمة رقمية ومن ثم نقل أهمية إتخاذ القرارات رقمياً.³

3-النموذج الفني الاجتماعي The Sociotechnical Model

حيث يوخذ في الإعتبار درجات التفاعل والتنظيمي عند عمليات التحويل والذي يركز على إستراتيجية الأعمال والبرامجيات اللازمة لتفعيل الحاسبات وقاعدة البيانات والإتصالات.

4- نموذج المشاركة في المعلومات Information artnership

يعتمد على اشتراك المؤسسة في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو الإعتماد أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالمشاركة.

5- نموذج تحليل القوى التنافسية The Competitive Force Model

¹-عبير الرجباني، الاعلام الرقمي (الالكتروني)، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012، ص52.

²-عبير الرجباني، مرجع سابق، ص52.

³-فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، مصر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص199-200.

يعتمد على بناء نظم معلومات لدعم التحليل الرباعي وعلى التخطيط الإستراتيجي للمنظمة، حيث يسعى إلى تعظيم نقاط التنظيمية وتقليل نقاط الضعف وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية.

6- نموذج إدارة الأصول الرقمي Digital Asset Management

والذي يعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية.

7- نموذج التحول التدريجي: The Multistage Transformation Model

يعتمد هذا النموذج على القدرات المالية للمؤسسات من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي، ولا يعتمد هذا النموذج على دراسات جدوى تحليلية أو قياس الإحتياجات الرقمية مسبقا.

ويخضع هذا النموذج لمشكلات تقادم الحاسبات وصعوبة تحديث البرمجيات.

8- نموذج التحول الإستراتيجي The Strategic Transformation Model

يعتمد هذا النموذج على التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد ركائز المركز التنافسي للمؤسسة ومن ثم يتم تحديد مركز في الصناعة المحلية والعالمية والقناعة أن المنافسة بالوقت هي أحد وسائل تحقيق الأهداف.

9- نموذج التحول الديناميكي: The Dynamic Transformation Model

يحقق هذا النموذج الإستخدام الفعال لعلاقة المؤسسة بالتغيرات البيئية وكذلك التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات فالتف اعل والتكامل والتنسيق بين إحتياجات المؤسسة وتأثيرات البيئة والتقدم في تكنولوجيا المعلومات هي أساس هذا النموذج.

10- نموذج التطوير التنظيمي The Organizational Development Model

يعتمد هذا النموذج على التحول العضوي للمنظمات لاستقبال التحول للمنظمة الرقمية من خلال التعلم والتدريب التحويلي بدلا من فرصة حلول جامدة تقلل من فرص النجاح.

11- نموذج المثالية The Optimization Model

يعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل المنظمة إلى منظمة رقمية. ويعتمد هذا النموذج في عمليات المحاكاة¹.

الاختبار قبل التنفيذ الفعلي، مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن ألي النتائج مثال ذلك التخصيص العلمي للموارد الرقمية والقضاء على الاقد والضياع والأعطال والإحلال الدوري والضيفة المانعة المستمر في البرمجيات.

12- نموذج التكلفة والمكاسب COST-BENEFIT ANALYSIS MODEL

وتلجأ بعض المؤسسات إلى مقارنة تكاليف التحول لمؤسسة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء منظومات المعلومات حيث. يتم الرفض أحيانا في حالة زيادة التكلفة.

13- نموذج التحول المتكامل The Integrated Transformation Model

ويقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحول المتكامل لجميع الإدارات ومن ثم تسعى إدارة تكنولوجيا في المستويات لبناء المنظمة الرقمية وإلى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الإلكترونية، تشمل الحاسبات والبرمجيات والشبكات، وقاعدة البيانات ونظم المعلومات والإنترنت.

14- نموذج التحول الإستراتيجي The Information Communication Technology Model

¹ - فريد النجار، مرجع سابق، ص 200.

وتقوم بعض المؤسسات اليوم بالاعتماد على شركاء الحاسبات والبرمجيات وتحليل النظم في إدارة منظومة المعلومات والاتصالات بها، وتعتمد فلسفة التحويل على أن خبرة الشركات التكنولوجية وخبرة المستخدم من خلال النظم وتحليل المعلومات التكنولوجية المتخصصة.

15- نموذج في المشاركة The Information Communication Technology Model

ويعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الفائدة من الإنترنت لدعم القرارات والسياسات، ويقوم على قياس المراكز التنافسية للشركات إدخال التحديث المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المنافسين.¹

إن دخول الرقمنة كتقنية حديثة بهدف تحسين الخدمة العمومية، يمثل إستراتيجية يمكن من خلالها تحقيق نتائج إيجابية، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمفهوم الرقمنة كأحد متطلبات الحداثة والتطور من جهة، والخدمة العمومية كأنشطة ومهام داخل المؤسسات العمومية من جهة، والخدمة العمومية كأنشطة ومهام داخل المؤسسات العمومية من جهة أخرى في فضاء يتسم بالتحويلات والتطورات السريعة، في علاقة تفاعلية بين الرقمنة والخدمة العمومية وبالتالي للوصول إلى مفهوم إصطلاحي موحد للرقمنة والخدمة العمومية، يرجع لمدى تطبيق الفعلي لمشروعات الرقمنة لتطوير الخدمات الرقمية. أصبح موضوع الرقمنة نقطة تحول ينظر من خلاله لمفهوم الخدمة العمومية، نتيجة التطورات الكبيرة في الخدمات المقدمة للمواطن، من قبل المنظمات والمؤسسات الحكومية، بعد دخول الرقمنة كآلية حديثة، تساهم في تحسين وترشيد الخدمة العمومية، وبالتالي أصبحت مفاهيم الخدمة العمومية والرقمنة تشمل عدة جوانب متكاملة، من أساليب عمل وتنوع العنصر البشري وتكنولوجيا حديثة تتكيف ومتطلبات البيئة المحيطة، وتساير التحويلات التكنولوجية المتطورة، وبالتالي فإن علاقة الرقمنة بالخدمة العمومية ليست مجرد مفاهيم تتطلب الاستجابة للمستجدات المحيطة بهم، وإنما تواجه التحديات الكبيرة، التي تحول دون الوصول إلى ضبط مختلف الجوانب، التي ينظر من خلالها إلى تصور واضح يشمل كل الأعمال والأنشطة الموجهة للمواطن، والإدارة والمؤسسات الحكومية المختلفة.

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

يعتبر موضوع الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي تستحوذ على اهتمام صناع القرار والسياسيين، وإدراكهم بمسؤولية الدولة في توفير الخدمة للمواطنين وقد تطور هذا الدور بتطور مفهوم الدولة ووظائفها، حيث أصبحت الدول تستمد مشروعيتها من فاعلية وجوده وسرعة توفيرها للخدمات المختلفة وتقديمها للمواطنين، وقبل الحديث عن مفهوم الخدمة العمومية ب=يمكن تحديد مفهوم الخدمة وخصائصها لإزالة الغموض والتداخل بينهما، من خلال التعاريف التي تناولت مفهوم الخدمة وذلك بسبب إختلاف وجهات نظر الباحثين حيث:

- عرفها أدريان بالمير " إن الخدمة هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال لإشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد⁴

-أما روس فقد عرفها بأنها " شرط مؤقت للمنتج أو أداء لنشاط موجه لإشباع حاجات محددة للمستفيدين³

¹ - فريد النجار، مرجع سابق، ص 200.

² - حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات: مدخل وظيفي-إستراتيجي تطبيقي، عمان، دار اليازوري للطباعة والنشر، 2008، ص 34

2- Philip kotler , Bernard dubois, marketi,g management, 9^{ème} édition, Paris, 1997,p4.

رغم تعجج التعاريف إلا أن **قرونروس** استطاع أن يجمع جميع تلك التعاريف في تعريف متكامل لهذا المفهوم حيث يرى " هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون إلى حد ما غير ملموسة والتي تنطوي غالبا على تفاعل وتأثير بين الزبون من جهة والهيكل والموارد البشرية والسلع والأساليب المهيأة للإستجابة لرغبات هذا الزبون من جهة أخرى"¹ وتتميز الخدمة بمجموعة من الخصائص التي يمكن إجمالها في النقاط التالية:

- **عدم الملموسية:** حيث أن أبرز ما يميزها أنها غير ملموسة وهذا ما يترتب عليه صعوبة معاينة الخدمة أو تجربتها قبل شرائها أو إستعمالها.

- **عدم إنفصالية الخدمة:** وتعني عدم القدرة على فصل الخدمة عن مقدمها وإرتباطها به

- **عدم تماثل الخدمة:** الخدمة متغيرة حسب أوقات وظروف تحقيقها، لأنها تعتمد على من يقدمها وعلى كيفية تقديمها، وعلى ظروف تقديمها

- **عدم إنتقال الملكية:** هذه الصفة تميز الخدمة عن السلعة ذلك أن العميل يمكنه الإستفادة من الخدمة لمدة معينة دون إمتلاكها، كإستعمال وسائل النقل.²

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الخدمة العمومية

أضحى الإهتمام بالخدمة العمومية واحدا من الإتجاهات الحديثة، وقد عرفت الخدمات توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة حيث تزايد الإهتمام بها في الوقت الحاضر نظرا لتنوعها وتوسعها لتشمل كل مرافق الحياة اليومية للمجتمعات، وستتطرق في هذه الفقرة إلى نشأة الخدمة العمومية وتطورها، ومحاولة ذكر التعاريف المتعلقة بالخدمة العمومية.

الفرع الأول: نشأة وتطور الخدمة العمومية

رغم أن مفهوم الخدمة العمومية قد ارتبط بمفهوم الدولة الحديثة إلا أنه كان موضوع أفكار وفلسفات من قبل المفكرين الأوائل في العهد اليوناني والروماني لإعتبارهم أول من ميز بين مفهوم المصلحة العامة والمصلحة الخاصة، وكانت أفكارهم ترمي إلى أولوية المصلحة الجماعية على المصلحة الخاصة، إن تصميم الدولة الحديثة الذي نشأ وتطور تدريجيا لتظهر بطريقة أنجع خاصة بعد الثورة الفرنسية سنة 1989م والتي تبلورت فكرة الإعتراف القانوني بأن الخدمة العمومية هي مهمة الحكومات وتبرير سلطاتهم.³ يقول الفقيه شوفالييه أن "الخدمة العمومية هي أساس وحدة سلطة على سواء"، حيث بلور إقتراب جديد لنظرية الدولة، بمعنى أن السلطة في الماضي كانت تمارس لصالح الحاكم وتقوم على مصدر إلهي، فإنه بزوال هذه الأفكار أصبحت السلطة تمارس لصالح الأفراد مواطني الدولة.

فالخدمة العمومية حسب الفقيه شوفالييه إحدى مفاصل النظام الدولي وضمن الحسن استعمال القوة، ومن الناحية الإيديولوجية ساهم ظهور الخدمة العمومية على إعادة تشكيل صورة الدولة عند الأفراد بإعتبارها تهتم وتسهر على راحة الأفراد وخدمتهم ، فالخدمة العمومية كمنشآت هي نظريا مبدأ لحدود موضوعية للسلطة الإدارية، فهي موجودة لا لتسود ولكن للخدمة، والسلطات التي تتوفر عليها تستمد شرعيتها من خلال إرضائها وتلبية لرغبات الأفراد، لقد كانت وظائف الدولة تقتصر على وظائف الأمن والجيش (الدولة الحارسة) وذلك إلى غاية القرن 18م، إلا أن هذا الدور توسع ليشمل عدة مجالات بما فيها التيكانت حكرا على الأفراد، حيث إتضح أن الدولة تتدخل في حدود تسمح بإستقرار سياسي، إقتصادي، إجتماعي تحريك المجال مفتوح للمبادرة والمنافسة فيما دون ذلك، فالهيئات العامة لا تمارس أعمالها لأغراض ذاتية لحسابها، وإنما من أجل تحقيق هدف

1- محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005، ص13.

2- نور الدين بوعنان، جودة الخدمات وأثارها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، 2007، ص60.

3- رشيد بن عياش، مفهوم المصلحة العامة، متوفر على الموقع الإلكتروني التالي: WWW.AHEWAR.ORG تاريخ الاطلاع 2022/04/01 على الساعة

أساسي هو الصالح العام، والخدمة العامة أصبحت مهمة الإدارة الأساسية ولا يمكن للدولة الإستغناء عنها لأنها تستمد منها شرعية وجودها.

الفرع الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

يعبر مفهوم الخدمة العمومية عن العلاقة التي تجمع بين الإدارة الحكومية من جهة والمواطنين من جهة أخرى وذلك فيما يتعلق بإشباع الرغبات، لقد عرفها الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس وفق محورين¹.

الفقرة الأولى: تعريف الخدمة العمومية كعملية

حيث تمثل الخدمة العمومية عمليات ذات طابع تكاملي، وتحتوي على مدخلات وتشغيل بالنسبة للمدخلات هناك ثلاث أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

-الأفراد: حيث يعتبر الفرد أو الشخص طالب الخدمة من بين أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية لأن العمليات تتعلق بالشخص في حد ذاته.²

-الموارد: حيث تعتبر الأشياء من بين أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية، بمعنى أن الخدمات التي يتم إجراؤها على الأشياء المملوكة مثل خدمات رخص مرور السيارات.

-المعلومات: تمثل المعلومات أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية وتسمى عمليات تشغيل المعلومات ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية، وذلك نتيجة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل عمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

الفقرة الثانية: تعريف الخدمة العمومية كنظام

من خلال مفهوم النظم يمكن إعتبار الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تتمثل في:

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

- نظام تسليم الخدمة: وفق النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكليين.

- خدمة عامة مرئية بالنسبة للمواطن المستفيد.

- خدمة عامة غير مرئية، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

ويظهر مفهوم الخدمة العمومية كنظام عند قيام الفرد بتسجيل سيارته مثلا حيث يقوم بتقديم مختلف الوثائق اللازمة لدى مكتب الخدمة وهذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن أما الخدمات الداخلية كالفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة والتسجيل فتتم في المكتب الخلفي الذي لا يراه المواطن.³

أما من أشهر التعاريف المتعلقة بالخدمة العمومية تلك الصادرة عن مدرسة الخدمة العمومية "الدولة ليست السلطة التي تقود السيادة وإنما تأزر خدمات عمومية منضمة ومراقبة من قبل الحاكمين".⁴

ومن هنا يظهر مفهوم الخدمة العمومية بأنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين.

¹ - رشيد عياش، مرجع سابق،.

² - ثابت، عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، دون بلد النشر، الدار الجامعية، 2001، ص455-460.

³ المرجع نفسه، ص 457.

1- jaques chevalier, le service public, Paris; presse universitaire de france, 1971, p21.

كما تعرف الخدمات العمومية في كل من الولايات المتحدة وكندا¹ بأنها نشاط يؤثر في الصالح العام بشرط تحديده من طرف المشرع حيث يأخذ الطابع القانوني.¹

كما أن خبراء الإدارة قد عرفوها بأنها "تلك الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها بالنسبة للسواد الأعظم من الشعب والالتزام في منهج توفيرها بأن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.²

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ما يلي:

- أن الخدمات العمومية تتعلق بإشباع الحاجات الأساسية والضرورية لجميع المواطنين في الدولة.
- أن تقديم الخدمات هو بالدرجة الأولى مسؤولية الدولة باعتبار أن ذل هو إحدى دعائم سيادتها.
- إن ماهو أساسي في الخدمة هو مفهوم الهدف فأى نشاط لا يؤدي مفهوم الفائدة العمومية لا يعتبر خدمة عمومية، فهدف الخدمة العمومية هو تحقيق المصلحة العامة.

المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الخدمة العمومية

إن سلطات الدولة موضوعة لإشباع المواطنين عن طريق الخدمات العمومية، ولكي تتسم الخدمة بالعمومية فهذا أنها تتمتع بمعيارين أساسيين منها الهدف، فأى نشاط لا يؤدي إلى مفهوم الفائدة أو المنفعة أو المصلحة العمومية يفقد دوره كخدمة عمومية، أما الأخر فهو الإستقلالية عن السروق، وتتجلى هذه الأخيرة في الرقابة العامة التي تخضع لها وكذا علاقة عدم البيع أو (غياب منطق السوق)، فالحديث عن الخدمة العمومية يجمع بين مقومين، الخدمي والعمومي واللذان يتميزان بخصائص معينة.

الفرع الأول: مبادئ الخدمة العمومية⁽³⁾

مبادئ الخدمة العمومية يشكل مسعى ترمي من خلاله السلطات العامة الى تحقيقه، فظلا عن كونه مطلباً شعبياً، وذلك باستعمال آليات لتحسين الأداء الاداري بشكل خاص، أو لأفراد بشكل عام.

الفقرة الأولى: من منطق المصلحة العامة

تعتبر المصلحة العامة من أهم الركائز لتنمية وتطوير المجتمعات البشرية، الأمر الذي يستدعي مراعاتها في مختلف التشريعات المنظمة لنشاط وسلوك الهيئات العامة والخاصة وحتى الأفراد على حد سواء، كما أنها تمتد لتشمل كل مجالات الحياة، ولفظ المصلحة في اللغة يراد بها أمرين هما : المنفعة والفعل الجالب للنفع والدافع للضرر، فكل في نفع سواء بالجلب والتحصيل كالكثساب الفوائد المشروعة أو بالدفع كاستبعاد المضار والآلام، فهو جدير بأن يعتبر مصلحة، أما لفظ العامة في مفهوم المصلحة يفيد التمام والشمول، كما أنه يفيد الكثرة العددية والمجموعة الكبيرة العدد.

وعند التفريق بين مصطلح العامة ومصطلحي النظام العام والمنفعة العامة حيث يمكن أن تتطابق هذه المفاهيم بشرط أن يبقى وضوح المقصود من المصلحة العامة بلعبه أعم وأشمل من النظام العام والمنفعة العامة، وذلك من وجهين، الوجه الأول هو جلب المنافع والثاني هو دفع الأضرار والمفاسد والمشرع دائماً يقدم دفع الضرر على جلب المنفعة، فالقاعدة العامة تنص على أن "درء المفاسد مقدم على جلب المنافع عند التعارض".

فتعتبر المحافظة على النظام من متطلبات المصلحة العامة، كما يعتبر تحقيق المنفعة العامة مصلحة عامة أيضاً⁴

¹ - السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة، الاسكندرية، الدار الجامعية، 2004، ص31.

² - محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة (القضايا والاستراتيجيات)، جامعة الكويت، 1997، ص56.

³ - عصام مالك احمد العيسى، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية، رسالة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة باجي مختار عنابة، 2007، ص114.

⁴ - أحمد أحمد الوائلي، فكرة المنفعة العامة في نزاع الملكية الخاصة، الاسكندرية، جامعة الاسكندرية، 1992، ص19.

ولكي يؤهل نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العمومية يجب أن يخضع لثلاث قواعد موضوعية من قبل ROLLAND وتمثل في:

- مبدأ المساواة أمام فئتين: فئة مستعملة للخدمة العمومية وفئة غير مستعملة للخدمة العمومية
 - مبدأ الاستمرارية: الذي يعني ضمان استمرار الخدمة العمومية بصورة منتظمة وبدون إنقطاع مهما كانت الظروف.
 - مبدأ الملائمة: الذي يعني ضرورة تكييف وإنسجام الخدمة مع رغبات الجمهور. وقد اقترح بعض الكتاب إضافة قاعدتين أخريين.
 - مبدأ الحيادية: الذي يعني أن تشتغل المصلحة العمومية بالأخذ بعين الاعتبار فقط المصلحة العامة، دون أي إعتبارات أخرى.
 - مبدأ المجانية: والذي يعني أن تشتغل المصلحة العمومية بدون مقابل.
- إلا أن هذين المبدأين لا تأخذهما بعين الاعتبار، لأن الحياد ما هي إلا أثر المساواة، إذ أن من أهم الشروط المساواة الحيادية، أما المجانية فلا معنى لها، لأن المصلحة العمومية لا يمكن أن تستمر في الإشتغال بدون تحصيل موارد، وتحقيق أرباح.
- مبدأ الاستقلال عن السوق:

إن الخدمات التي تقدمها الهيئات العمومية، سواء المجانية منها أو التي يدفع عنها المواطن رسوما تفتقد إلى خاصية التبادل المباشر الذي يحدث في النشاط الإقتصادي بين المتعاملين، إذ يحصل المرتفق على الخدمة دون أن يدفع ثمنها بشكل مباشر أو واضح وبالتالي فإن رقابة الزبون التي تميز النشاط الإقتصادي تغيب في مجال الخدمة العمومية كما أن الأمر يختلف بالنسبة للخدمات العمومية ذات الطابع الإداري والخدمات العمومية والتجارية، فالخدمات ذات الطبيعة الإدارية لها ما تتبع بالمعنى الحقيقي، إذ يوجد هناك تبادل بين المستعملين ومقدمي الخدمة، فقرار التعامل مع الخدمة الإدارية ليس قرار شراء ومن ثم لا يمكن إعتبار حجم عدد الزبائن كمؤشر ومعياري لمستوى الخدمة المقدمة، فالعدد الكبير من الأشخاص الذين يزورون البلدية يوميا لقضاء حاجاتهم لا يعتبرون معيار مستوى نجاعة ونجاح هذه الإدارة عكس المؤسسة الخاصة التي تعتبر ذلك مؤشر لمدى كفاءتها.

أما النوع الثاني رغم كونها تتمتع بعلاقة سوقية مع مستعمليها الذين يعتبرون حسب المنطق الإقتصادي زبائن لا يمكن إعتبار كثرتهم لكفاءتها بسبب:

- كون هؤلاء الزبائن خاضعين لاختيار لهم ولا بديل أمامهم التعامل مع الخدمات، كون الخدمة العمومية قطاعا محتكرا في غالب الأحيان ولا يتوفر للزبائن البدائل المناسبة التي يحتاجون إليها البريد - الكهرباء)، وبالتالي فإن اللجوء إلى الخدمة العمومية ليس نتيجة إحتكار مفروض م قبل السلطات العمومية¹

الفرع الثاني: أهداف الخدمة العمومية

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة، التي نالت اهتمام العديد من الاقتصاديين والكتاب المتخصصين في هذا المجال، كما أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها، وبغض النظر عن درجة نموه الاقتصادي، سوف تتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة، ومستوى جودة تلك الخدمات، والذي يتوقف بدوره على حجم الموارد الاقتصادية المخصصة لذلك ومستوى الأداء داخل هذا القطاع، والعمل على تحسين حجم وجودة هذه الخدمات سوف يساهم مساهمة فعالة في زيادة معدل النمو الاقتصادي ورضا المواطن وتعلقه بقيادته، ولكي يتم ذلك يجب تطبيق وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العمومية بهدف توفير الخدمة المطلوبة في المكان والوقت المناسبين، ومراعاة مدى حاجة المواطن لها، من ثم كان التخطيط الواقعي والاستراتيجي لها أمراً أساسياً للدولة الوظيفية ولاقتصادها، فعندما

¹ - براينيس عبد القادر، ص 122-123.

يصبح ذلك التقدم مكلفا وغير ناجعا فإن ذلك يؤثر على جودة حياة الناس وعلى تنمية الوطن، حيث أن تكلفة الاقتصادية والتطور الاجتماعي اللذان يفتحان الباب أمام فرص أكبر لخلق ثروات وتحسين مستويات المعيشة وتلخصني:

- إن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومركزات التقدم للمجتمع، فالفرد يحتاج إلى الصحة والتعليم، الماء، الكهرباء والسكن، محيط نظيف... لكي يكون إنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع، حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة، كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

- الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك ولاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور.¹

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي، بكل أشكاله له تأثير على نمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والانتاج ويسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار لتأمين الخدمات العمومية في:

- العمل السكن الرفاه الاجتماعي الأمن بكل أبعاده، بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية واستمراريتها في تقديمها للمجتمع.

- مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع، حيث كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية سابقا تركز على مستوى الدخل والناتج القومي ومعدل دخل الفرد وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة، تعليم، سكن... إلخ.

- من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها الدول، وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن تعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديد للشراكة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.²

المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة غير متجانسة من النشاطات المنضمة من طرف الدولة ويمكن حصرها في أنواع الخدمات التالية:

1 - الخدمات الإدارية، وهي الخدمات التي تقدمها مصالح الحالة المدنية وقطاع العدالة.

2 - الخدمات الصناعية والتجارية، كالخدمات التي تقدمها مؤسسات الكهرباء والغاز والاتصالات والماء.

3 - الخدمات الاجتماعية والثقافية، كالخدمات الصحية، التعليم.

4 - الخدمات ذات الاستهلاك الإجباري، والخدمات ذات الاستهلاك الاختياري.

ويرى البعض أنه يمكن أن نميز بين ثلاثة أنواع من الخدمات العمومية وفقا لتصنيفات أخرى وهي من حيث طبيعة الاستهلاك الخدمة؛ صنفان:

1 - خدمة مجانية: تتحمل تكاليفها الخزينة العمومية كالإنارة العمومية، اللقاح، الأمن العمومي.

2 - خدمة بالمقابل: يتحمل كامل تكاليفها الزبون كالكهرباء.

¹ - سعيد بن عبد العزيز عثمان، إقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الاسكندرية، الدار الجامعية، 2000، ص 13-39.

² - سعيد بن عبد العزيز عثمان، مرجع سابق ص 39.

3 -خدمة مدعمة : يتحمل جزء من تكاليفها المستفيد من الخدمة وتكفل السلطة بالباقي، كالنقل العمومي والسلع الاستهلاكية ذات الاستهلاك الواسع.¹

¹ شنوي نور الدين، المناجنت العمومي، الهدف من دراسة المناجنت العمومي، سلسلة دروس، بحث متوفر على شبكة الانترنت على العنوان التالي: http://www.campus.ufc.dz/.../managment_publique_administrateur.pdf، 2022/04/16 على الساعة 18:06

الفصل الثاني

أفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

يعد موضوع تحسين الخدمة العمومية وعصرنة المرفق العام من المسلمات في التنمية الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، نظرا للدور الأساسي الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير المرفق العام. ومن هذا المنطلق يشكل المحتوى الرقمي حلقة مركزية أساسية، كما أنه يمثل ثورة تحول في إدارة المؤسسات والإدارات العمومية، من خلال تقديم الخدمات والوضوح والدقة، ومن ثم أصبح التوجه نحو الإدارة الرقمية يمثل توجهها عالميا يعرف الكثير من التحديات، والمبادرات التي أقدمت عليها العديد من الدول في العالم.

وإنهاء مجتمع المعلومات يتطلب استراتيجيات واضحة، يتم تغطية مراحلها المختلفة بالدعم المالي والسياسي، إلى جانب ضرورة الاهتمام بتوجهات الدول نحو الدخول في عصر المعلومات، ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية، ومنظمات الخدمة العمومية، التي حاولت تبني سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية، بغية التحول نحو مفهوم الإدارة الرقمية، في سبيل ترشيد الخدمة العمومية.

وعلى هذا الأساس نقوم بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: مشروع رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

المبحث الثاني: الإدارة الرقمية بين مواجهة التحديات والحلول المقترحة

المبحث الأول: مشروع رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي يعد بحق نمطا جديدا من الإدارة الحديثة، ترك آثارا واسعة وإيجابية على مجالات عمل الجماعات المحلية والهيئات الإدارية واستراتيجياتها ووظائفها، فالواقع أن هذه التأثيرات لا تعود في جانبها الأكبر للبعد التكنولوجي فحسب، بل ترجع أيضا إلى تطور المفاهيم الإدارية المتراكمة لعقود عديدة، والتي أصبحت تركز على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري.

وقد كان لتوجه الجزائر كغيرها من الدول، نحو الالتحاق بعصر الرقمنة ومجتمع المعرفة، دور في محاولتها ترقية وظائف المؤسسات الحكومية ومنظمات الخدمة العامة، عن طريق تبني جملة من التعديلات الضرورية على وظائفها الإدارية التقليدية، نحو نموذج يقوم على رقمنة الإدارة هياكل وخدمات، بهدف تفعيل مخرجات الثورة الإلكترونية وتجسيد التغييرات العميقة التي تترتب عليها في البيئة الإدارية وأساليبها، خاصة أن هذه الأخيرة تمس في صميمها العمل على ضمان الانتقال السليم للإدارة الجزائرية. ومن خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى واقع الرقمنة في الجزائر (المطلب الأول)، ثم نقدم نموذجا عن الرقمنة في قطاع التعليم العالي (المطلب الثاني).

المطلب الأول: واقع الرقمنة في الجزائر

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وينطلق ذلك من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتقدم حلول للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي، كما يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا للإدارة الإلكترونية وتعبيرا عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية، وكوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها وتنفيذ سياساتها وخططها بسرعة ونجاعة عالية، ومن خلال هذا المطلب سنستعرض واقع الرقمنة في الجزائر من خلال التعرض لمشروع الرقمنة وكذا مؤشرات الإدارة الإلكترونية في الجزائر ثم أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

الفرع الأول: الواقع الاجتماعي الجزائري وتكنولوجيا المعلومات

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

يدور التفكير في الآونة الأخيرة حول التغييرات الاجتماعية المرتبطة بتكنولوجيا الرقمنة ودورها في مواجهة الناتج من الظواهر الاجتماعية، وعلى رأسها مسألة التفاعل بين الأفراد وجماعاتهم من ناحية ومن ناحية أخرى ما تفرزه تلك التكنولوجيا من تعميق للفوارق الاجتماعية، يقوم المسؤولون في الجزائر بتعميق مفهوم مجتمع المعلومات (برنامج أسرتك . توصيل المؤسسات بالإنترنت . إدخال المعاملات الرقمية في النشاطات الاقتصادية...) إلا أن هذا لا ينكر وجود جملة من العوائق الاجتماعية التي تقف أمام تطبيق مجتمع المعلومات ومنها:

-ارتفاع نسبة البطالة في المجتمع عرقلة التوغل في شبكة المعلومات لدى شريحة كبيرة من المجتمع ، فكان استهلاك الإنترنت ضعيفا ما باعد بين الأهداف الحضارية والواقع المعيش.

- ضعف التوصيل بشبكات الإنترنت جعل منها عملية كمالية لا تقتصر إلا على شريحة مميزة تحصل عليها من خلال الوظائف.

- ضعف الخدمات المعلوماتية وضعف الاستثمار في هذا المجال.

-نقص التوظيف المرتبط بالمعلوماتية جعل منها عملية جامدة داخل المؤسسات الرسمية وغير الرسمية.¹

وقد تم ربط الجزائر بالإنترنت عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST في مارس 1994 وذلك في إطار التعاون مع اليونيسكو بهدف إقامة الشبكة الإفريقية للمعلومات (RINAF) والتي تلعب فيها الجزائر- بحكم موقعها - بؤرة الانطلاق، إلا أن طاقة الخط التي تم بها ربط الجزائر بالمدينة الإيطالية بيزا كانت ضعيفة 96 كيلوبايت/ ثا ثم طورت عام 1997 م إلى 256 كيلوبايت/ ثا باستخدام الألياف البصرية والارتباط عبر باريس الفرنسية، وقد تم ربط الجزائر في نهاية 1998 عن طريق واشنطن بالقمر الصناعي الأمريكي MAA بطاقة 01 ميغابايت/ ثا وفي شهر مارس 1999 أصبحت طاقة ارتباط الجزائر 02 ميغابايت/ ثا.²

لقد قدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 ب 130 هيئة، وارتفع العدد إلى 800 هيئة سنة 1999 م، منها 100 هيئة من القطاع الجامعي، 500 هيئة من القطاع الاقتصادي، 50 هيئة من القطاع الطبي، والبقية موزعة على القطاعات الأخرى. وكان استخدام الانترنت في بادئ الأمر ضئيلا، ثم عرف في 25 أوت 1998 م الذي يحدد تطورا سريعا خصوصا بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 98 /257 يبين شروط وكيفية استغلال الخدمات الانترنت وفي عام 2001 م، وفي محاولة منها أخذ حصة هامة من سوق الانترنت بالجزائر، قامت وزارة البريد والمواصلات بعد إنشاء مؤسسة "الجزائر تيليكوم" بالتعاون مع شركتين عالميتين هما: لوستن تكنولوجي السويدية لإنشاء قواعد خاصة، وإريكسون الأمريكية ستمكن من الحصول على بث يتجاوز 30 ميغابايت/ ثا مع ارتفاع عدد مقدمي خدمة الانترنت، ارتفع عدد المستخدمين ليصل إلى حوالي 9.1 مليون مستخدم عام 2005 م، وفي أكتوبر 2006 م أعلنت في تقرير لها، أن عدد المستخدمين في الجزائر قد بلغ 3 ملايين مستخدم بحلول جويلية 2006 م في حين بلغ عدد من يستخدم الانترنت عالي السرعة (ADSL) منهم 700 ألف مستخدم، أما إحصائيات سبتمبر 2007 م فتشير إلى أن عدد المستخدمين قد بلغ 4 ملايين وفي فيفري 2008 م يكون عدد مستخدمي الإنترنت الجزائريين قد وصل إلى 5 ملايين، أما عدد مقاهي الانترنت فقد وصل إلى 6000 عبر 1541 بلدية على مستوى القطر الوطني وقد اعترضت في البداية انتشار الانترنت بشكل واسع في الجزائر، مجموعة من العوائق تتلخص في ارتفاع أسعار الهاتف الثابت والتي وصلت إلى نسبة % 200 عام 2003 م، وبطء الشبكة، بالإضافة إلى هيمنة "الجزائرية للاتصالات" على الخدمة إلى غاية 2006 م، أين دخلت شركات أخرى منافسة في هذا المجال أوراسكوم المصرية، ومن الأسباب المعيقة كذلك ارتفاع أسعار الحواسيب مقارنة مع ما

¹ الطيب صيد، مجتمع المعلومات السياقات السيسولوجية للمواطنة الجديدة في الجزائر، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة بسكرة، العدد 04، ديسمبر 2012، ص 52.

² نجحي إبراهيم، الإنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 01، 2002، ص 31.

هو عليه الحال في الدول الخليجية مثلا، هذا ما زاد من اهتمام المستخدمين بمقاهي الانترنت، بعد أن افتتح أول مقهى انترنت في الجزائر عام 1997.¹

الفصل الثاني: مشروع الجزائر الإلكترونية 2008 – 2013

يتطلب تحسين وترشيد الخدمات الإدارية العامة العمل بجهد وجدية للرفع من مستوى كفاءة الإدارة وترقية التعاملات اليومية والدورية بينها وبين المواطنين، لذلك لم يكن اتجاه الجزائر نحو تبني مشروع رقمنة الإدارة والحكومة تحت مسمى "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013" غريبا، باعتبار سعيها مبدئيا نحو ربط المؤسسات الإدارية في الدولة بشبكات اتصال تكون في مجموعها بمثابة بوابة رقمية حكومية تسمح بالتواصل فيما بينها ومع الهيئات العمومية؛ باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة من أجل دفع مخططات التحول الإلكتروني للخدمة العامة كأحد أشكال الحكم الإلكتروني.²

تبنت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية والذي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصنة القطاع الحكومي وما تمليه عليه الحاجة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي مست أغلب الدول المتقدمة، وتشكل المعركة الرقمية وتدعيم الرأسمال البشري أساسا للرهانات التي تطرحها التنمية الاقتصادية والاجتماعية وعاملا رئيسيا لتحضير البلاد لمواجهة تحديات العولمة، واستراتيجية الجزائر الإلكترونية تهدف إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم وتتمحور خطة هذه الاستراتيجية في 13 محورا كما يلي:³

1- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية

سيحدث إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، وفي هذا السياق تم وضع أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية، وهي تخص الجوانب التالية:

- استكمال البنى الأساسية المعلوماتية .
- وضع نظم إعلام مندمجة .
- نشر تطبيقات قطاعية متميزة .
- تنمية الكفاءات البشرية .
- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.⁴

2- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات

استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات ولهذا تم إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي من خلال الأهداف التالية:

- دعم تملك تكنولوجيات الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .
- تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات .
- تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات.⁵

¹ باديس لوئيس، جمهور الطلبة الجزائريين والإنترنت، مذكرة لنيل الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة قسنطينة، 2008، ص 61.

² يتوجي سامية، أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، مجلة معارف، قسم العلوم القانونية، المجلد 09، 18 جوان 2015، ص 220.

³ قريشي هاجر وآخرون، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد 07، ديسمبر 2019، ص 09.

⁴ عبان عبد القادر، تحديات الادارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص: إدارة وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2016، ص 91.

⁵ يتوجي سامية، مرجع سابق، ص 221.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

3- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال

- إعادة بعث العملية عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات ال تدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع.
- الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الإنترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة... إلخ.¹

4- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي

- مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في إطار إعداد استراتيجية "الجزائر الإلكترونية".
- توفير الظروف الملائمة لثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز.
- وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون.
- توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال نحو التصدير.²

5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة

- تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات .
- تأمين الشبكات . نوعية خدمات الشبكات .
- التسيير الفعال لاسم نطاق «DZ» .

6- تطوير الكفاءات البشرية

- إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال .
- تلقين تكنولوجيايات الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.³

7- تدعيم البحث والتطوير والابتكار

يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

8- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني

يستنتج من دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة أن الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وتشديد مجتمع المعلومات وعليه لا بد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.⁴

9- الإعلام والاتصال

- إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر .
- إقامة نسيج جمعي كامتداد للمجهود الحكومي .

¹ العربي بوعامة ووقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية(رهانات ترشيد الخدمة العمومية)، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد09، جامعة الوادي، 2014، ص 41.

² نفس المرجع، ص 42.

³ لقرع مصطفى وعمايدي فائزة، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية، المكتبة القانونية العربية، pdf.2016

⁴ لقرع مصطفى وعمايدي فائزة، نفس المرجع.

10- تامين التعاون الدولي

- المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية .
- إقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.¹

11- آليات التقييم والمتابعة

- إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية .
- إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

12- إجراءات تنظيمية

- تدعيم الإنسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات.
- تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

13- الموارد المالية

يستلزم تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية موارد مالية معتبرة، لذا فإن برنامج الجزائر الإلكترونية ميزانية استراتيجية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة.²

الفرع الثالث: مؤشرات الرقمنة في الجزائر

يتوقف الإلمام والمعرفة الكاملة بتجربة الرقمنة في الجزائر كأحد إفرازات تطبيق الإدارة الإلكترونية، على ضرورة الفحص لبعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد، وذلك ما يمكن تناوله من خلال تجارب بعض القطاعات العمومية وفق الآتي:

الفقرة الأولى: الرقمنة في قطاع البريد والاتصالات

في إطار التغيرات والتحولات الجذرية التي شهدتها الجزائر في المجالات الاقتصادية والسياسية، وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تولدت الحاجة إلى القيام بتغييرات وتعديلات جذرية مست قطاع البريد والمواصلات، وهو ما سمي بإعادة هيكلة هذا القطاع، حيث أنه ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع تجسدت فيما يلي:

*إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر : لقد تجسدت تعديلات هذا القطاع (البريد والمواصلات) في سن قانون جديد للقطاع في أوت 2000 والذي جاء ليحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، مدعما الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا، وماليا، ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية، والخدمات المالية البريدية، وآخر بالاتصالات، وبالتالي تولد عن التغيير الحاصل في وظائف ونشاطات وزارة البريد والمواصلات إلى المؤسسة العمومية للبريد كمؤسسة ذات الطابع صناعي وتجاري، و إلى متعامل المواصلات السلوكية واللاسلكية وفق الآتي:

* (EPIC) بريد الجزائر: تم

فصلها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري

* (SPA) شركة ذات أسهم

* (EPE) اتصالات الجزائر: هي مؤسسة عمومية اقتصادية

¹ عبان عبد القادر، مرجع سابق، ص 92.

² العربي بوعمامة ورقاد حليلة، مرجع سابق، ص 43.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

* سلطة الضبط: أمام فتح سوق الاستثمار في الاتصالات كانت هناك ضرورة إلى تأسيس نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها.

* مؤسسة بريد الجزائر والخدمة الالكترونية: تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد مؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة، بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية، وفي ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت المؤسسة تخضع لرقابة عمومية هي وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، وبالتالي يصبح تدخل الدولة فيها متطورا، وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في مجال تقديم الخدمات إذ تقوم - مؤسسة بريد الجزائر - بجملة خدمات تتمثل في: (خدمات الحساب البريدي الجاري، وتقديم خدمة الاطلاع على الحساب، الدفع، السحب، صناديق التوفير، الطرود البريدية، الحوالات البريدية، الرسائل)¹.

وتماشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر، اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة، وموازة مع محاولة عصرنه قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والانجازات، وبالتالي تكرس التأسيس لنظام الخدمات الالكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر.

الفقرة الثانية: الخدمات الالكترونية في قطاع العدالة

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدالة أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية، والذي ترمي من وراءه إلى محاولة تحقيق النزاهة، وإقرار العدالة، والتأسيس لدولة الحق والقانون، كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد، وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية في قطاع العدل بهدف التحول نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية تم على مستويين:

1/ مجموع الخدمات الإلكترونية الموجهة للمتقاضين التي يمكن تصنيفها ضمن الأنظمة المعلوماتية التالية

- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي، من خلال: تسجيل الدعاوى القضائية ومتابعتها إلى غاية صدور الحكم أو تنفيذ العقوبة، المتابعة الدورية والاطلاع على القضايا.
- النظام الآلي لتسيير مؤسسات إعادة التربية والتأهيل، من خلال: متابعة المسجون طوال فترة تنفيذه للعقوبة عن طريق بطاقة إلكترونية خاصة، والمعالجة السريعة لإجراءات العفو.
- نظام صحيفة السوابق العدلية، من خلال إمكانية تسليم الصحيفة العدلية رقم 03 للمواطن ورقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية على مستوى التراب الوطني، كما تتم عملية رد الاعتبار بقوة القانون وبصفة آلية
- نظام تسيير الأوامر بالقبض، من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية متاحة بأيدي الضبطية القضائية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون².

2/ استحداث خدمة الشباك الإلكتروني لتطوير قطاع العدل وتقريبه من المواطن، تتجسد في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية تمكن المواطن من الحصول على إجابة مباشرة عن طريق بريده الإلكتروني، وذلك بعد التشخيص القانوني للقضية، أو الاستفسار من قبل خلية مشكلة من قضاة ورجال قانون وإطارات من وزارة العدل³.

¹ موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصالات، ت الاطلاع: 2022/05/15، على الموقع: dz.mptic.www

² يتوجي سامية، مرجع سابق، ص ص 227-228..

³ يتوجي سامية، نفس المرجع، ص 228..

الفقرة الثالثة: الرقمنة في قطاع البنوك

أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تجاوز الأطروحات الاقتصادية التقليدية، ومحاولة الخروج من حلقة التخلف الناجم عن هيكلها، التي تعد غير قادرة على مواجهة تحديات الاقتصاد الجديد، وهو ما فتح المجال أمام الأطروحات الجديدة، التي كانت في النهاية محصلة للعصر الرقمي، أو الاقتصاد الجديد، أو تسيير الرقمنة، ومن ثم التوجه نحو بناء آليات هذا الاقتصاد، وما توفره والتي يأتي في مقدمتها - الآليات - البنوك الالكترونية من إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء، وتقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة بما يضمن خفض التكاليف. ويتجلى من خلال واقع القطاع البنكي في الجزائر، أن هناك بعض المبادرات نحو التحول للصيرفة الالكترونية أو الصرافة الالكترونية، التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة، من خلال نظام شبكي، أو ما يعرف بشبكات الاتصال الالكترونية، وهو ما يجعل الوصول إليها يقتصر على المشاركين فيها، تبعاً لشروط العضوية التي يحددها البنك، إذ يصبح الدخول ممكناً لكل فرد عضو من خلال أحد المنافذ على الشبكة، التي تعد وسيلة متاحة أمام العملاء للاتصال بالبنك¹.

الفقرة الرابعة: الرقمنة في الضمان الاجتماعي

- عملية إعادة تقييم المشتركين، في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية للضمان الاجتماعي .
- استحداث بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية، التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعياً وذوي الحقوق وتسهيل دفع مستحقاتهم وتعويضاتهم².

الفقرة الخامسة: الرقمنة في قطاعي التعليم والتكوين المهنيين والتربية الوطنية

على غرار القطاعات الأخرى شهد كل من قطاعي التربية والتعليم والتكوين المهنيين في الجزائر بعض المبادرات في مجال الخدمة الالكترونية، والتي يمكن وصفها بالمبادرات المتواضعة نحو هذا الشكل من الخدمات، كونها تمثل بداية وانطلاقة أولية، حيث تمحورت تلك التحولات وفق الآتي:

أ - قطاع التكوين المهني

نتج عن برامج إصلاحية شاملة مست قطاع التعليم والتكوين المهنيين، رؤية جديدة ترمي إلى جعل القطاع يساير برامج التكوين ذات الجودة العالية، خاصة مع التطور التكنولوجي النوعي، وضرورة الاستفادة من الثورة التكنولوجية، فتوجه التكوين المهني نحو تطبيق الخدمة الإلكترونية، يهدف أساساً للرفع من مردودية هذا القطاع، والارتقاء بنموذج جيد للتسيير داخله. وتستفيد مؤسسات التكوين المهني من شبكة انترنت، تؤدي وظيفة الربط بين مختلف المصالح الإدارية ومراكز التكوين المهني، ومن ثم فقد استطاعت هذه المؤسسة التوصل إلى بث دروس افتراضية عبر الشبكة المحلية³.

ب قطاع التربية الوطنية:

سجل قطاع التربية الوطنية في الجزائر انفتاحاً على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى، ولإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات الخدمة الالكترونية كمدخل لترقية ما يقدمه للطلبة، يمكن رصد أهم هذه الخدمات على مستويين:

- **مستوى التعليم النظامي:** كانت تسجل مبادرات محتشمة لا تتعدى شكل الخدمات الظرفية مثل ما يتعلق الأمر بالإعلان عن نتائج شهادة التعليم الأساسي، وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال موبيليس، أو على شبكة

¹ نفس المرجع، ص 229.

² نفس المرجع، نفس الصفحة.

³ عبان عبد القادر، مرجع سابق، ص 103.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

الانترنت، ومع التطور السريع لتكنولوجيا الاتصالات و الرقمنة سجل قطاع التربية قفزة نوعية في مجال تقديم الخدمات الالكترونية للتلاميذ والأولياء وحتى الأساتذة والراغبين في المشاركة في المسابقات (التسجيل في الامتحانات الرسمية يتم الكترونيا، إنشاء فضاء الأولياء حيث يمكن للولي متابعة نتائج ابنه واستخراج كشف النقاط، التسجيل في مسابقات التوظيف، وقد ازدادت هذه الخدمات مع جائحة كورونا).

- **مستوى التعليم عن بعد** : يقدم هذا المستوى خدمات إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد (التعليم بالمراسلة)، إذ يتيح الموقع الالكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات إلكترونية للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانية التسجيل وسحب الاستمارة الإلكترونية، إضافة إلى التعريف بالمركز، وفتح فضاء إلكتروني للاتصال به والاستعلام، مع توفير خدمات الدروس المقررة وفق المنهاج التربوي، وغيرها من خدمات تعلم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية، كما يقدم الموقع جملة من الفروض والامتحانات للتحميل إلكترونيا ، وغيرها من الخدمات.¹

الفقرة السادسة: الرقمنة في الإدارة العمومية

شهد قطاع الإدارة العمومية تطورا ملحوظا عن طريق تغيير مفاهيم الخدمة العامة من خلال إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- تنصيب شبكة حكومية داخلية الحديثة للاتصال(RIG)، وهي نظام شامل يتضمن مجموع الوسائل.
- وضع برنامج(IDARA) في مصلحة الموارد البشرية على مستوى التوظيف العمومي، وتنصيب شبكة معلومات تربط الإدارة مع هيكلها المركزي والمحلية المكلفة بالتسيير التنبئي للموظفين العموميين.
- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري والإلكترونية.
- إصدار وسحب شهادة ميلاد مرقمنة ومؤمنة (شهادة ميلاد رقم 13، رقم 12، رقم S 12).
- رقمنة وثائق البطاقة الرمادية، عن طريق يحتوي على قواعد البيانات الخاصة بالبطاقة الرمادية، تتصل بها حاسبتك موجودة على مستوى كل من الدوائر و الدرك الوطني الذي يستعملها في حالة التأكد والمراقبة.

تطوير عملية الاتصال ونقل المعلومات والإحصائيات أثناء الانتخابات، بين البلديات ومنازل الدوائر الولائية، أين نتج عنها نتائج جعلت المستويات المركزية بالجزائر العاصمة، بما يؤيد بالتوفير الكثير من الجهد والوقت.

- تنصيب منصة خاصة بالبريد الإلكتروني تعمل على تزويد الدوائر بهذه الخدمة، حيث يتم إرسال الرسائل الإلكترونية مباشرة إلى الهيئة الإدارية المختصة (الدوائر، ديوان الوالي).
- إتاحة خدمات على الخط في بعض مؤسسات الخدمة العمومية، من شأنه تدعيم شفافية الخدمة، وتوفير المعطيات والدلالات الرقمية لجمهور المواطنين.²

الفرع الرابع: معوقات تطبيق الرقمنة في الجزائر

لقد تم إطلاق مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر منذ فترة وجيزة لكنه لم يحقق النتائج المرجوة إلى حد الآن، وذلك بسبب جملة من العقبات، نذكر من أهمها ما يلي:

¹ نفس المرجع، نفس الصفحة.

² يتوجي سامية، مرجع سابق، ص ص 225-226.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.
- التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة.
- محدودية الانتشار واستخدامات الانترنت في الجزائر.
- التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها، وتسير بوتيرة بطيئة رغم تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة.
- هناك أيضا المعوقات المتعلقة بالجانب التشريعي المتمثل في غياب قانون المعاملات الالكترونية.
- بطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.¹
- ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات الأخيرة في مقابل تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني.
- إن الرقمنة في الجزائر لازالت في مهدها ولا زالت بذرتها تنمو وبشكل بطيء مقارنة مع الدول العربية والأجنبية التي كانت السباق في تبني الرقمنة ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى إلى مستوى طموحات المواطن ووفق ما تتطلبه حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر، لذا كان لزاما على الإدارات الجزائرية مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى معها.²

المطلب الثاني: نموذج عن الرقمنة في قطاع التعليم العالي

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة، على محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، إذ يمكن الانطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد أساسيات الإدارة الالكترونية، وإبراز دورها في مجال التعليم والبحث العلمي والتكوين، إذ أن هناك توجه واضح للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة، من خلال الربط بين العديد من الجامعات، إضافة إلى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين، ومن خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى: شروط ضمان الجودة في التعليم الإلكتروني و مدى إمكانية تطبيقها في الجامعات الجزائرية (الفرع الأول)، ثم نتطرق إلى

الفرع الأول: شروط ضمان الجودة في التعليم العالي

لضمان الجودة في التعليم العالي سعت الكثير من الجامعات إلى الاهتمام بالجودة والحصول على الاعتماد الأكاديمي، وقامت العديد من الدول بإنشاء منظمات من شأنها الإشراف على الجامعات ومساعدتها بل وإرغامها على تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة، وعلى أساس ذلك كان على الجزائر أن تسعى إلى تحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية من خلال طرح فكرة وجود موقع إلكتروني يمكن الاعتماد عليه في خدمة نظام التعليم عن بعد أو التعليم الإلكتروني كمكمل للتعليم التقليدي أو كبديل عنه، ليحقق النظام التعليمي أهدافه ورسائله المنوطة به، ومن أجل الوقوف على هذه الشروط ومدى إمكانية تطبيقها في الجامعات الجزائرية نتعرض بداية لفهوم الجودة في التعليم الإلكتروني، ثم نتعرض لشروط تحقيقها وعوائق تطبيقها في التعليم العالي.

الفقرة الأولى: مفهوم الجودة في التعليم الإلكتروني

¹عبد القادر، مرجع سابق، ص 162.

²عبد القادر، مرجع سابق، ص 104.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

نظرا لصعوبة تحديد تعريف دقيق للجودة، اكتفى بعض الباحثين بتقديم وصف للجودة على أنها قدرة النظام في تحقيق الأهداف المرجوة من قبل المؤسسة التعليمية التي تتبناها بشكل جيد، مع العلم أن تحقيق الأهداف متوقف ومرتبطة بالعديد من العوامل أهمها جودة المدخلات المادية وحتى البشرية وكذلك مجموعة الطرق المعتمدة في استثمار هذه المدخلات، هذا بالإضافة إلى ضرورة تلبية حاجيات المجتمع التكنولوجية والاقتصادية¹.

وتعتبر المنظمة العالمية للمعايير OSI عن الجودة على أنها: الخصائص الكلية لكيان نشاط أو عملية منتج منظمة نظام فرد أو مزيج منها، بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير بأنها: جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة².

والجودة في التعليم الإلكتروني هي تركيبة متكونة من جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرجات، بمعنى أن يكون التصميم محدد المواصفات التي يجب مراعاتها في التخطيط والعمل أن يكون الأداء وفق المعايير المعلنة والمحددة، وأن يكون المنتج التعليمي والخدمات محققة للمعايير والمواصفات المتوقعة، وعليه يمكن القول أن نجاح نظام التعليم الإلكتروني مرتبط بملاءمة المخرجات للأهداف محددة في ضوء تحقيقه لمعايير الجودة المعتمدة. وقد تم تعريف معايير جودة النظم التعليمية الإلكترونية على أنها إجراءات نموذجية للأداء ومقاييس للتقويم وإرشادات باعثة ومحركة للتطوير والتحسين³.

الفقرة الثانية: شروط تحقيق الجودة في التعليم الإلكتروني

يمكن تصنيف هذه الشروط إلى شروط تعليمية مرتبطة بالأهداف التعليمية والمحتوى التعليمي، وشروط أخرى مرتبطة بتقنية التكنولوجيا.

أ- شروط تعليمية مرتبطة بالأهداف التعليمية والمحتوى التعليمي

وتتمثل في النقاط التالية:

1- تصميم منظومة متكاملة للتعليم الإلكتروني على مؤسسات التعليم العالي أن تصمم في البداية أنظمة التدريس للبرامج التي تنوى تقديمها قبل الشروع في تقديمها إلكترونيا، وذلك بغرض توفير كافة متطلبات التعليم الإلكتروني والحفاظ على المستوى المطلوب من الجودة. كما يجب توفير الميزانية المطلوبة لبرامج التعليم الإلكتروني من أجل تقديمه والتي يجب أن تغطي هذه الميزانية طيلة المدة التي سيقضيها الطلبة في هذا التعليم⁴.

2- مراعاة معايير الجودة في مختلف مراحل تصميم البرامج والمقرر الإلكتروني. يجب أن تحرص مؤسسات التعليم الإلكتروني على أن تكون البرامج المقررة مكافئة للدرجات الممنوحة وملتزمة بالضوابط والمعايير المعتمدة، كما يجب أن تحرص على أن تكون هناك قابلية للمراجعة والتطوير والتحديث لمحتويات المادة بشكل دوري، على أن يتم تحسين المادة التعليمية واستراتيجيات التدريس والتقييم بناء على التغذية الراجعة، كما يجب أن تحرص المؤسسات على أن تراعي فروقات المستوى الموجودة بين الطلبة أثناء تصميم المحتوى، بالإضافة إلى مراعاة وضوح الأهداف التعليمية وآليات القياس والتقييم

3- دارة برامج التعليم الإلكتروني وفقا لمعايير الجودة يجب أن تحرص مؤسسات التعليم العالي على أن يتم تقديم برامج التعليم العالي الإلكتروني بطريقة توفر للطلبة فرصا عادلة للوصول إلى المستويات المطلوبة لإنجاز متطلبات التخرج، وذلك من خلال تطوير البنية

¹ الخيطي عبد الرحمان، معايير الجودة والنوعية في التعليم المفتوح والتعليم عن بعد، اتحاد الجامعات العربية للنشر، الأردن، 2004، ص 131.

² قزادري حياة، ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الإلكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، مجلد 7، عدد 20، ديسمبر 2019، ص 132.

³ نفس المرجع، ص 133.

⁴ مؤلف جماعي، الرقمنة ضمان جودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، ج 2، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ألمانيا، 2021، ص 25.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

التحتية وتحسين الخدمات بشكل مستمر، بالإضافة إلى إشراف فعال ومتابعة دورية ومستمرة وتقييم دائم للنظام التعليمي ومخرجاته.¹

4- دعم التعليم الذاتي وتمكين الطلبة من التحكم في نمو مستواهم التعليمي يجب على مؤسسات التعليم العالي أن توفر للطلبة المعلومات الكاملة والواضحة بخصوص طبيعة برنامج التعليم ومتطلباته، وكذا العالقة بين التحصيل والإنجاز والتقييم والساعات المعتمدة وعن كيفية التفاعل مع البرنامج، وذلك من خلال تقديم إرشادات عامة حول ما يحتاجه الطالب، مثل التسهيل له الدخول للمكتبات الإلكترونية والاطلاع على الكتب والأطروحات العلمية. وهذا كله بهدف لمساعدة الطالب على اتخاذ القرارات الصحيحة حول دراسته.

5- مراجعة سليمة لإجراءات التقييم المستخدمة في برامج التعليم الإلكتروني. يجب أن تكون طرق التقييم مناسبة لنمط الدراسة وظروفها، وعلى مؤسسات التعليم العالي أن تضمن إجراء التقييم والتصحيح والإعلان عن النتائج وبشكل موثوق ومنظم وبما يتناسب ما معايير الجودة المتفق عليها، بحيث يكون التقييم الختامي للبرامج ومكوناتها متناسبا مع إنجازات الطلبة، كما يجب أن تعمل مؤسسات التعليم العالي على مراجعة المنهجية لس لامة إجراءات التقييم وممارساته مما يسمح لها بتعديلها متى لزم الأمر بالاعتماد على التغذية الراجعة.

ب: شروط مرتبطة بتقنية التكنولوجيا

من العوامل الهامة التي يجب توافرها في معايير الجودة في التعليم الإلكتروني الدعم التقني والتدريب على استخدام الأدوات التكنولوجية، وكذا توفير المكتبات الإلكترونية والكتب العلمية والمعبرة عن المعلومات الموثوق بها، وخدمات استشارية إدارية معالجة مختلف الصعوبات التي يمكن أن تنشأ خلال عملية التعليم وإيجاد الحلول لها، وينبغي مراعاة سهولة استخدام هذا النظام التعليمي، كأن يتم عرض اسم النطاق بوضوح على الصفحة الرئيسية وأن يدل اسمه على الهدف منه، بالإضافة إلى العوامل التي تساعد على سهولة الاستخدام كواجهة التفاعل التي ينبغي أن تتسم بالبساطة وأن تكون عناصرها واضحة ومفهومة للطلبة حتى يسهل عليهم التفاعل، مع ضرورة توافر مشرف دائم يتابع معه الطلبة خطة دراستهم، كما يعمل على تقديم النصح لهم والمشورة بشأن اختيارهم للمقررات.²

الفقرة الثالثة: تفعيل الرقمنة في الجامعات الجزائرية

إن أهمية التحول للإدارة الإلكترونية، وتوفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة، قد أصبح مطلباً ضرورياً تمليه ظروف الواقع السياسي، والاقتصادي، والاجتماعي للشعوب المتحضرة، خاصة في ظل التحول نحو مفاهيم التعليم الإلكتروني، والجامعات الافتراضية، والتعليم عن بعد، أحد المسارات الجديدة التي سطرت من قبل الدول المتقدمة، سعياً إلى تجسيدها في الواقع العملي داخل جامعاتها. وفيما يتعلق بمختلف التحولات التكنولوجية الرامية إلى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ومفاهيم الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية، فإنه يمكن الانطلاق من مشروع اللجنة الأوروبية (Avicenne) الذي يهدف إلى دعم مبادرة الجامعة الافتراضية، و الارتقاء بمستوى جامعات البحر الأبيض المتوسط، عن طريق خلق روابط شبكية فيما بينها، تؤدي إلى تطوير نظم التعليم بواسطة التكنولوجيا.³

ويطرح مشروع الجامعة الافتراضية العديد من الإشكالات، قامت بتحديدتها منظمة اليونسكو، التي اهتمت بدراسة هذا المشروع، حيث من بين التحديات التي سجلت هو مسألة التكلفة الباهظة، وهو ما يعيدنا إلى طرح فكرة الفجوة الرقمية،

¹ فرادري حياة، مرجع سابق، ص 139-140.

² مؤلف جماعي، مرجع سابق، ص 26-27.

³ نفس المرجع، ص 44.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

وأسبابها، و في مقدمتها العجز عن التكفل بالإفناق التكنولوجي، كذلك ضرورة الانفتاح على القطاع الخاص، كأحد الأقطاب التي تغطي عجز الدولة، وفتح المجال أمامه للمساهمة في دعم مجال التعليم، والبحث والتكوين¹.

وهنا يمكن تسجيل الدور الرائد للمموم لبياد (LEEPAD) وما يقوم به من دور هام في، التغطية الشبكية ومحاولة تعميم النفاذ إليها، وذلك ضمن التوجه نحو انفتاح الشبكة على الزبائن، ومؤسسات التكوين حيث تحتوي على بناء قاعدي للموارد البيداغوجية ضمن الخط، ترقى إلى بعث وتنمية نظام التعليم عن بعد وترقيته لقد تم الاعتماد على شبكة الانترنت لدى مؤسسات العليم العالي والبحث العلمي في العديد من المجالات إذ تتوفر العديد من المحابر، ومراكز البحث، والجامعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة، وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي².

وبالتالي البحث عن أساليب تطوير هذا القطاع، في ظل بروز مفاهيم، ومداخل جديدة لتحسين نوع خدمات هذا القطاع، وتطوير مردوديته، وهو ما أصبح يعبر عنه بجودة التعليم العالي، فتطبيق الخدمات الالكترونية في الجامعات الجزائرية يرمي بالأساس إلى تحقيق عدد من الأهداف تشمل التطوير النوعي وتحديث كامل طرق التسيير، بما يضمن السرعة العالية في أداء المهام، ويدعم تنمية مختلف الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي، و الانصهار في مجتمع المعلومات، والاستفادة من الخبرات التي تكونها الجامعة، أو تقوم باستقطابها، حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية، إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الالكترونية، والتي يمكن استعراضها من خلال³:

أ - التسجيلات الجامعية

حيث توفر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي خدمات الكترونية عامة لفائدة التسجيل الأولي للطلبة عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية، يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع إلكترونية هي: www.mesrs.dzwww.orientation.ini، www.ini.dz.

إذ تتم عملية التسجيل الجامعي الأولي وفق المراحل التالية:38

1 - ملأ وإرسال البطاقة الالكترونية : إذ من خلال هذه المواقع يتمكن الطالب عبر منفذ الانترنت المشاركة في الترتيب،

حيث يتم إرسال البطاقة الالكترونية للتسجيل الأولي عبر مواقع الواب المبينة أعلاه، ويتمكن الطالب من الدخول عبر الرمز الشخصي الممنوح له ضمن كشف النقاط، وتعتمد عملية التوجيه على المعالجة المعلوماتية الوطنية لبطاقات الرغبات لحاملي شهادة البكالوريا، كما يتم التعرف على قائمة الميادين، والجذوع المشتركة، والفروع التي يمكن للطلاب الجديد الاستفادة منها والتسجيل ضمنها، والتي يطلع عليها الطلبة من خلال المواقع الالكترونية ويقوم بتحميلها وبطباعته . كما يوفر تنبيه البرنامج المعلوماتي في الحين للطلاب الذي يقوم بعملية التسجيل، إذا ما قام بأي خطأ محتمل مثال :يرفض البرنامج المعلوماتي الذي لا يتوافق مع علامة البكالوريا، وهو ما يسمح له بتفادي وتجنب خيانة معينة من الاستمارة الالكترونية الخاصة بالرغبات، وبالتالي فقدان الحق في أحد الاختبارات، وهذا ما كان موجودا أثناء التسجيلات التقليدية، وبفضل الاستمارة الالكترونية يمنح الطالب إمكانية تصحيح وتعديل بطاقته مرة ثانية بعد إيداعها، أي تعديل وتصحيح الرغبات مرة ثانية ، غير أنه في المرة الثانية تقبل الاستمارة الالكترونية المودعة، وهي تمثل الاستمارة النهائية، والتي تحتوي على أسماء الفروع ، ورموزها بشكل مرتب حسب رغبات الطالب ونتائجه⁴.

¹عبان عبد القادر، مرجع سابق، ص 97.

²نفس المرجع، ص 98.

³نفس المرجع، نفس الصفحة.

⁴عبان عبد القادر، نفس المرجع، ص 99.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

2 -مرحلة الاطلاع على نتائج التوجيه: بعد إيداع الاستمارة الالكترونية تخضع الاختيارات إلى نظام المعالجة المعلوماتية الوطنية، وضمن هذه المعالجة يتم الترتيب، والتوجيه، حسب الفروع مع الأخذ في الاعتبار نتائج المعالجة الوطنية. كما تظهر أهمية هذه الأخيرة في كونها توفر عنصر الحياد، وشفافية التعامل أثناء التوجيه، فالتعامل يتم آليا دون تدخل العوامل الأخرى، إذ يتم الاطلاع على نتائج التوجيه الخاص بكل طالب عبر زيارة وتفقد المواقع الالكترونية الخاصة بالتسجيل الجامعي الأولي من خلال شبكة الانترنت عبر الخط مباشرة.¹

3 -مرحلة تأكيد التسجيل: بعد الاطلاع على نتائج التوجيه على المواقع السابقة الذكر تأتي مرحلة تأكيد التسجيل وذلك عن طريق استمارة الكترونية يتم الحصول عليها عبر مواقع التسجيل أنفة الذكر.

4 -مرحلة الطعون: وهي تتزامن مع مرحلة تأكيد التسجيل، حيث يمكن للطالب الذي وجه إلى فرع أو تخصص لا يرغب في التسجيل والدراسة ضمنه، أن يقدم طعنا حاصل حول توجيهه، وتتم الطعون كذلك عبر الخط فقط ومن خلال نموذج التسجيل الأولي عبر الانترنت الذي تم التطرق إليه.

يمكن القول أن ذلك يترجم توجهها فعليا للمنظومة الجامعية لتطبيق الخدمات الالكترونية، الأمر الذي يسمح لها بأن تحقق بعض الامتيازات والانجازات والتي تشمل²:

- القضاء على ظاهرة الطابور في مراكز التسجيل الأولي داخل الجامعات.
- تخفيض تكلفة السفر والتنقل الخاصة بالطلبة .
- ترشيد استخدام الموارد داخل الجامعات، والاحتفاظ بما للحاجة الملحة.
- السرعة والدقة في تقديم الخدمات على الخط
- مواكبة التطور الحاصل في منظومة التعليم العالمي كما هو الحال لدى الدول المتطورة، كخطوة أساسية في التحول نحو الجامعات الافتراضية .

إضافة إلى ذلك تتيح مواقع التسجيل الأولي على شبكة الانترنت خدمات الكترونية، تمكن الطالب من الاطلاع على شروط الاستفادة من الخدمات الجامعية المنحة، الإطعام، النقل، كما تعتمد الجامعة الجزائرية على شبكة الانترنت لتقديم بعض الخدمات الالكترونية، وهذا ما يتجلى على بوابات الجامعات والمراكز الجامعية، من إتاحة للإعلان عن فتح المسابقات، وإعلان النتائج عن طريق موقع الجامعة، وهذا كله يرمي إلى التوجه نحو مشروع الجامعة الافتراضية، التي يتم التحضير لها ضمن استراتيجية الجزائر الإلكترونية.³

الفرع الثاني: وسائط التعليم الإلكتروني

جاء التعليم الإلكتروني ليحسد طريقة إبداعية لتقديم بيئة تفاعلية متمركزة حول المتعلمين ومصممة مسبقا بشكل جيد وميسرة آلي وفي أي مكان وزمان باستعمال خصائص ومصادر الأنترنت والتقنيات الرقمية بالتطابق مع مبادئ التصميم التعليمي المناسبة لبيئة التعلم المفتوحة والمرنة والموزعة.

الفقرة الأولى: وسائط التعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية

¹ نفس المرجع، نفس الصفحة.

² عبان عبد القادر، نفس المرجع، ص 99.

³ نفس المرجع، نفس الصفحة.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

نظرا لما أفرزه العصر الحديث من ثورة في مجال تكنولوجيا الاتصالات، إلى جانب الطرق التقليدية للتعليم، فإن تطور التكنولوجيا أحدث طرق ووسائل عديدة تتمثل في مجموعة الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في التعليم الإلكتروني، والتي ارتبطت خصوصا بعالم الشبكات وتجهيزات رقمية مختلفة.

1) البريد الإلكتروني

وهو يتمثل في "خدمة بريدية تقدم عن طريق الاتصالات عن بعد لتنقل خطابات المرسل في شكل MAILE. مادي أو الكتروني عبر أجهزة طرفية مركزة بمكتب بريد أو بمراكز مؤهلة لذلك". وهو ما يعرف بالبريد الإلكتروني، ويشكل إحدى أهم خدمات الإنترنت وهي أحدث وسائل العصر الحالي التي يتحقق بها التواصل والتفاعل بين المعلم والمتعلم وهي طريقة لإرسال الرسائل وملفات البيانات والمعلومات وغير ذلك بالوسائل الإلكترونية، حيث يمكن إرسال الأشكال والرسومات والصور. كما يمكن الاشتراك في المجالات الإلكترونية. ويقوم البريد الإلكتروني بتحقيق أهداف التعليم عن بعد والاتصال العلمي بين الأساتذة والباحثين وكذا التلاميذ من خلال إرسال ملفات علمية بين الطلبة والأساتذة والعكس، وإمكانية التحضير لعقد المؤتمرات والندوات العلمية، وهذا للإمكانيات التي يتيحها في القدرة على الوصول إلى الرسالة في أي وقت، ليتم الاطلاع عليها في زمنها الحقيقي أو فيما بعد، فيمارس المتعلم نشاطه الدراسي في إطار ما يعرف بالتعليم اللازم¹.

2) الحاسوب

وهو وسيلة إلكترونية صممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي ومن ثم تخزينها ومعالجتها إلى شكل نتائج ومعلومات مفيدة، وقابلة للاستخدام بموجب مجموعة من التعليمات والشعارات التي يطلق عليها اسم البرمجيات، ويتألف الحاسوب من قسمين: المكونات المادية والأجهزة، والمكونات البرمجية. وقد حل الحاسوب محل الوسائل التقليدية في التعليم والتدريس لأنه يساعد على بناء قواعد ومعلومات داخلية وبناء شبكات محلية ووطنية وحتى دولية، ويسمح باستخدام الأقراص والوسائط المتعددة، الطباعة والنشر، وتصميم برمجيات تعليمية تحوي مواد علمية وتبرينات والعديد من النشاطات. ومن فوائد التعليم التفاعلي بواسطة الحاسب الآلي يذكر ما يلي:
- يقدم المادة التعليمية في شكل موضوعات متسلسلة تسلسلا منطقيا.
- يتم عرض المادة التعليمية بالسرعة التي تتناسب مع قدرات الطالب، وهو بذلك يتنافس معه².

3) المكتبة الإلكترونية

يعكس مفهوم المكتبة الإلكترونية المعلومات والبيانات المخزنة إلكترونيا والمتاحة للمستخدمين من خلال نظم شبكات إلكترونية، ولكن دون أن يكون هناك موقع مادي، وبالتالي فهي شبيهة بمخزون معلومات ولكن لها وجود في الحقيقة التصويرية. تقدم المكتبة الإلكترونية مجموعة من الخدمات مثل الاطلاع على الكتب. تقدم البرامج التعليمية المساعدة للطلاب، تقدم خدمات المنتدى العلمي للتواصل بين أهل الاختصاص، الطباعة، الأبحاث العلمية. وتساهم المكتبة الإلكترونية في تقديم خدمات تعليمية مميزة للمؤسسات التعليمية بما أنها تعتبر من المصادر الضخمة للمعلومات³.

4) المجالات الإلكترونية

¹ فندوشي ربيعة، التلاميذ المتفوقون بالجزائر وآفاق التعليم الإلكتروني -دراسة حالة مؤسستين تربويتين بولاية المدية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، ج 2، العدد 8، جامعة المدية، نوفمبر 2018، ص 170.

² نفس المرجع، نفس الصفحة.

³ فندوشي ربيعة، نفس المرجع، ص 173.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

تشمل المجالات الإلكترونية كل المصادر الإلكترونية من مجالات متخصصة وعمامة والصحف والحوليات والدوريات والتقارير المنتظمة الصدور والعديد من الوثائق، تتميز بجدائة معلومتها و سرعة إصدارها و تواصلها بشكل دوري منتظم وتنوع موضوعاتها و تركيزها، تحمل العديد من المستجدات والإحصائيات العلمية ، توسع النشر الإلكتروني للدوريات على شكل أقراص مكتنزة أو عن طريق الأنترنت.¹

5) الكتاب الإلكتروني

هو مصطلح يستخدم لوصف نصي مشابه للكتاب ولكن في شكل رقمي يمكن عرضه على شاشة الحاسوب، والكتب الرقمية غير محددة بضوابط الطباعة والتجليد، وذلك لأن الأقراص المكتنزة يمكن أن تحتزن كميات ضخمة من البيانات والمعلومات في شكل نصي، ويعتبر الكتاب الإلكتروني وسيلة التعليم العصري .

6) المراجع الإلكترونية

وهي مصادر معلومات المرجعية في شكل رقمي وهي متوفرة على شبكة الأنترنت أو بشكل أقراص مكتنزة وأقراص متعددة الوسائط ومن هذه المراجع نذكر: الموسوعات أو الدوائر العلمية -القواميس أو المعاجم -الحوليات والكتب السنوية -الأدلة².

7) الأنترنت

تلاحقت التطورات التي شهدتها وسائل العالم والتكنولوجيا الحديثة وتسارعت وصار من الممكن تحقيق الهدف من التعليم عبر وسائل مستحدثة تحقق الإشهار أكثر من الوسائل التقليدية المألوفة. ومن بين هذه الوسائل الأنترنت.. فالأنترنت تجسد وسيلة سريعة وفعالة لانتقال المعلومة مرفوقة بالصورة، بالتالي فهي تمثل طريقة حديثة من خلالها يمكن إعطاء دروس على الملأ أمام مستعملي هذه التكنولوجيا³.

والإنترنت هي شبكة تضم مجموعة من الشبكات (Protocol-Internet) مرتبطة فيما بينها ولو عن طريق خدمة واحدة، وكلمة الإنترنت تعني الترابط بين الشبكات (connexion-inter) أو الشبكة العنكبوتية العالمية (web-wide-word) وهي شبكة الشبكات التي تجمع بين عشرات الآلاف من شبكات المعلومات في جميع أنحاء العالم عن طريق مجموعة أجهزة الكمبيوتر متصلة ببعضها البعض تسمح بتبادل المعلومات بحرية شبه كاملة. والفضاء الذي توفره شبكة الإنترنت يسمح بارتكاب جريمة القذف خاصة في خدمة الواب (Web service) وإن اعتماد الطالب على الأنترنت كمصدر معلوماتي يعكس اختزال المسافات والوقت والجهد⁴.

وتعد شبكة الأنترنت واحدة من أهم مصادر المعرفة وأسلوبها من أساليب التعليم. وأصبح الكثير من المواد يتعلمها الطالب ليس عن طريق كتاب منهجي، بل عن طريق جمع المعلومات الحديثة والمتكاملة من مواقع الأنترنت وصفحاته. وهناك جامعات عديدة باشرت بطرح مقرراتها الدراسية لبرامج البكالوريوس والماجستير والدكتوراه عبر صفحات الويب (pages web)، ومثال ذلك Phonex of University Online () وأمكن للباحثين الحصول على أحدث البحوث وملحقاتها من الجامعات ومراكز البحوث العلمية بسرعة كبيرة⁵.

¹ نفس المرجع، نفس الصفحة.

² نفس المرجع، ص 173.

³ مؤلف جماعي، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر: معطيات الواقع ورهانات المستقبل، مداخلات مقدمة ضمن ملتقى وطني بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، المركز العربي الديمقراطي للنشر، ألمانيا، 2021، ص 267.

⁴ نفس المرجع، نفس الصفحة.

⁵ نفس المرجع، ص 269.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

وإن الغاية من استخدام الأنترنت تتحدد بأهداف مستخدمي تلك التقنية، وما يهتم المؤسسات العلمية والتربوية، وبالذات الجامعات، أن النظم التقليدية في التعليم يثبت عجزها يوما بعد يوم عن الاستجابة للمطالب المتزايدة لتحصيل المعرفة. وهذا الأمر يتطلب إيجاد بيئة تعليمية متعددة الأهداف والأغراض لمختلف شرائح المستفيدين وأنماطهم.¹

7) الأقراص المضغوطة

وهي وسائط رقمية تستخدم في تخزين و عرض المعلومات بشكل متنوع من رسومات و نصوص و صور... الخ في مجال التعليم تستخدم في تخزين كميات كبيرة من المعلومات مقارنة بالكتب الورقية أو أشرطة الفيديو. يمكن توظيفها في التعلم ذاتيا بعرض المعلومات والبرامج التعليمية².

8) المودل moodle

مودل هو عبارة عن منصة تعليمية للتعلم الإلكتروني أو نظام لإدارة التعليم الإلكتروني مفتوح المصدر ومجاني، صمم باستخدام لغة (PHP) وقواعد البيانات (MySQL). ويشار إليه أيضا بالاختصار (LMS) أي System Management Learning.

البرنامج صمم في الأساس لتزويد المعلمين والإداريين والمتعلمين بنظام واحد قوي وآمن ومتكامل لخلق خبرات تعليمية، أو بيئة تعلم إلكترونية متخصصة حسب الطلب. وقد اعتمدت عليه الجامعات الجزائرية مؤخرا خاصة في ظل جائحة كورونا.³

الفقرة الثانية: إيجابيات ومزايا تطبيق الرقمنة في التعليم العالي

ويمكن تلخيص أهم مزايا التعليم الإلكتروني فيما يلي:

- **سهولة التنقل:** حيث يمكن التنقل بأجهزة الكمبيوتر المحمولة في أي مكان والتي يتم حفظ المواد التعليمية عليها ويمكن للطلاب استرجاعها في أي وقت يطلبه.

- **الراحة والسهولة في الاستعمال:** حيث أصبحت الدروس الإلكترونية أسهل في الاستخدام من حضور المحاضرات في الدروس الحقيقية.

- **التوظيف الاستراتيجي:** هناك تنوع في المواد التعليمية المتاحة إلكترونيا للطلاب مما يسهل عليهم اختيار أكثره مناسبة لهم وتوظيفها في حياتهم العملية توظيفا استراتيجيا، والتي تزودها الطرق التقليدية في التعليم

- **المرونة:** الدروس الإلكترونية يمكن استخدامها خلال الفصل الدراسي الحقيقي حيث يقوم المعلمون أو المدربون بمتابعة التطبيق العملي للنظريات العلمية داخل الفصل الدراسي وتصويب أخطاء الدارسين على الفور والمتابعة المباشرة لهم.

- **الاقتناع:** تزود ملفات الفيديو الاقتناع الكامل لدي الطالب عن مشاهدة وتطبيق النظريات العلمية في الواقع

- **البساطة:** تبسيط المواد التعليمية من خلال الدروس الإلكترونية يتيح للطلاب والمتعلمين التركيز على التعلم بصورة أكثر.

- **قلة التكلفة:** تعني الدروس الإلكترونية أقل تكلفة عن الطرق التعليمية التقليدية.

- **يتبلور حول:** أهم استخدامات الطالب الجامعي للتعليم الإلكتروني بالجامعة، من القدرة على توظيف الوسائل التكنولوجية، وكذا أهم خدمات التعليم الإلكتروني المتاحة بالجامعة: منتدى الجامعة، التعلم عن بعد، البريد الإلكتروني، صفحات الواب⁴.

¹ نفس المرجع، نفس الصفحة.

² فندوشي ربيعة، مرجع سابق، ص 173.

³ مجلة الشرق، التعليم الإلكتروني، ت النشر: 2021/10/01، ت الاطلاع: 2022/05/29، على الموقع:

[/https://mazayaweb.com/articles/e-learning/moodle-review](https://mazayaweb.com/articles/e-learning/moodle-review)

⁴ مؤلف جماعي، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر: معطيات الواقع ورهانات المستقبل، مرجع سابق، ص ص 264-265.

المبحث الثاني: الإدارة الرقمية بين مواجهة التحديات والحلول المقترحة

إن مما لا شك فيه أنه من يمتلك التكنولوجيا تكون له مزايا اقتصادية و سياسية و اجتماعية و ثقافية و التي تدعم بالد رجة الأولى مستوى الاقتصاد الوطني، حيث تتفرع التكنولوجيا إلى العديد من الأنواع من بينها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والتي عرفت عدة مراحل في تطورها و تختلف درجتها من دولة لأخرى حسب درجة استعمالها، وأدى التفاوت في انتشار الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات جغرافيا بين مختلف مناطق العالم إلى بروز فجوة رقمية بين الدول النامية والمتقدمة كما نجد هذا الفارق حتى بين الدول العربية أهمها الجزائر ، التي رغم الجهود التي بذلتها و مازالت تبذلها في هذا المجال، إلا أنها تعاني التأخر الكبير و عدم مواكبتها للركب العالمي ، وهذا نظرا لعدة معيقات وعراقيل أوجب التحدي التصدي لها من خلال وضع حلول و إحداث تغييرات جذرية في البرامج المتعلقة بالرقمنة، وهو موضوع دراستنا خلال هذا المبحث، إذ نتطرق إلى التحديات التي تواجه الإدارة الرقمية (المطلب الأول)، ثم (المطلب الثاني) نتناول فيه الحلول المقترحة لتفعيل الرقمنة في المرافق العمومية في الجزائر.

المطلب الأول: التحديات التي تواجه الإدارة الرقمية

إن وجود فجوة رقمية تشير إلى خلل في معادلة حيادية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بشكلها الحديث، وحيادية المهارات التي يتطلبها التعامل معها، الأمر الذي يمنح الأفضلية الاجتماعية والاقتصادية للحائزين عليها، سواء كانوا دولا، أو أفرادا، حيث تعني هذه الأفضلية بالنسبة للأفراد الفرق بين الفقر والرفاهية، وبالنسبة للدول أو المجتمعات النجاح في الانضمام للاقتصاد العالمي، أو الانعزال عنه.

وبوجه عام يمكن أن تستعرض بعض المعوقات التي تكاد تعترض أغلب برامج البيئة الرقمية على النحو الآتي:

الفرع الأول: التحديات الادارية

ترجع الصعوبات الإدارية إلى الأسباب الآتية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية.
- عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الرقمية، من خلال دمج أو إضافة بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد الصلاحيات والعلاقات بين الإدارات، وتدقيق العمل بينها.
- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية .

- اعتماد المستويات الإدارية والتنظيمية على أساليب تقليدية، في محاولة للإبقاء على مبادئ الإدارة التقليدية.
- انعدام الوعي في المنظمات، والإدارات العمومية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي¹.

الفرع الثاني: التحديات السياسية والقانونية

الفقرة الأولى: الصعوبات السياسية

تتمثل هذه الصعوبات فيمايلي:

¹ حمد قبيلان آل فطیح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008، ص ص 42-43.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

- غياب هيئات عليا في الجهاز الحكومي تتبادل التشاور السياسي، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، وتفعيل النظام الرقمي، بجدية واهتمام ومتابعة، قصد اتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الرقمية وترقيته.
- غياب الإرادة السياسية الفاعلة، التي تعمل على دعم التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق تكنولوجيا الحديثة ومواكبة الثورة الرقمية.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية تحظى بحماية قانونية، كذلك المتعلقة بحماية تحريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحرم اختراق المواقع، وبالتالي تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها، إضافة إلى ذلك قد يطرح إشكال التحول نحو التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية، مع صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يفرض التحقق في هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية، والسرية في التعاملات الرقمية¹.

الفقرة الثانية: الصعوبات القانونية

- على غرار العقوبات السياسية تواجه كذلك تطبيقات تقنيات المعلومات والاتصالات بخصوص المصالح الحكومية عقبات قانونية، لذا يلزم تحديث القوانين التي تتلاءم مع استخدام الوثائق والمعاملات الإلكترونية، ومن بين هذه العقبات:
- عدم مسايرة القوانين والتشريعات المنظمة للعمل إلكتروني لتطبيقات الحكومة الإلكترونية منذ بدايتها وحتى تطبيقاتها.
- عدم ملائمة الأنظمة واللوائح المعمول بها بشأن تنظيم مختلف الخدمات الإلكترونية.
- ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني، أو سرقة بطاقات الائتمان. وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني، دون وضع حماية قانونية لها².

الفرع الثالث: التحديات البشرية

تتلخص فيما يلي:

- تفشي الأمية لدى العديد من المواطنين، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- انخفاض الدخل الفردي، مما أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع بين من يملك معدات حديثة، وبين من يفتقدها على الرغم من أن برنامج الحكومة الذي دعا إلى تجسيد مشروع "حسوبي مكنتي" داخل كل أسرة، الأمر الذي أضعف مشاريع مواكبة مشروع الإدارة الرقمية.
- إشكالات البطالة التي قد تنجم عن تطبيق الإدارة الرقمية، هذه التقنية التي قد يرفضها العامل خوفا من فقدان امتيازاته فضلا عن منصبه³.

الفرع الرابع: التحديات الفنية والتقنية

- إن هذا النوع من المعوقات ناتج عن طبيعة التكنولوجيا في حد ذاتها على اعتبار أنها تمثل نظاما بالغ التعقيد من الناحية الفنية . ومن بين المعوقات الفنية والتقنية التي تواجه تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها نذكر مايلي:
- قلة البرامج التدريبية للموارد البشرية، ورسكلة موظفي الإدارة، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية .
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، إضافة إلى ارتفاع تكاليف الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.

¹ أحمد قبيلان آل فطوح، نفس المرجع، ص 44.

² بن عياش آسية و أوكيل محمد أمين، رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة معالم للدراسات السياسية والقانونية، المجلد 04، العدد 02، بجاية، الجزائر، 2020/12/21، ص 258.

³ شافع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، تخصص: العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006، ص 42.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الرقمية، الأمر الذي يجد من تقدم مشاريع التحول الرقمي.
- صعوبات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.
- ارتفاع تكاليف الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت، مما يحول إلى الوصول المتكافئ لمستخدمي هذه الشبكة¹.

الفرع الخامس: التحديات الأمنية والنفسية

يعتبر عامل الأمن الاجتماعي (المحيط الخارجي والداخلي)، والأمن النفسي أحد العناصر الأساسية التي تتطلب تحديات كبيرة من أجل إدخال الرقمنة للجزائر، و ذلك من خلال التهيئة النفسية للمواطنين من أجل تقبل فكرة استخدام التكنولوجيا من جهة، وكسب ثقتهم لمزاياها و البحث عن الأمان من جهة أخرى.

الفقرة الأولى: التحديات الأمنية

تمثل هذه الصعوبات فيما يلي:

- التخوف من تقنية البيئة الرقمية، عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية.
- إن فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الرقمية، كالتعاملات المالية عن طريق بطاقة الائتمان، يشكل أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الرقمية، حيث من مظاهر أمن المعلومات هو بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها².
- وغني عن البيان إلى أن الأمن المعلوماتي يركز على ثلاث عناصر أساسية هي³:

-العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات .

-العنصر التقني: باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات .

-العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات، ورفع قدرات، وخبرات العاملين في هذا المجال .

إلا أن الإشكال يبقى دائما مطروحا هو كيف يمكن تحقيق التنسيق والانسجام بين هذه العناصر، خاصة أمام مشكل الفجوة الرقمية، وضعف مؤشرات الجاهزية، وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية

الفقرة الثانية:التحديات النفسية

تمثل أساسا في عدم تقبل البعض لهذه التكنولوجيا الحديثة، كما هو الشأن في قطاع التعليم، إذ يرفض بعض الأساتذة هذه التكنولوجيا، مبررين ذلك بأنه يمكن التحكم في المحتوى التعليمي عن طريق الكتاب، أما المحتوى الرقمي فلا يمكن معرفة خصائصه، والحكم عليه إلا بعد استخدامه لسنوات طويلة⁴.

كما أن استخدام التكنولوجيا سيزيد من أعباء الأستاذ. ولعل السبب في ذلك يرجع إما لأنهم اعتادوا على الكتاب المصدر الوحيد للمعلومة في الدراسة، أو عدم امتلاك القدرة على استخدام هذه التكنولوجيا، وبالتالي عدم الاهتمام بالتغيرات الحديثة¹.

¹ كتاب جماعي محكم، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، والتحديات، والآفاق. المركز الديمقراطي العربي للنشر، ألمانيا، 2021، ص 119.

² بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية: دراسة مسحية، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص 43.

³ منصور بن سعد القحطاني، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها: دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 13.

⁴ مصطفى بوادي، صناعة بيئة رقمية في ظل عصرة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر-الصعوبات والآفاق -،مجلة دفاتر السياسة والقانون، 2017/06/17، ص

المطلب الثاني: الحلول المقترحة لتفعيل الرقمنة في المرافق العمومية

قصد تحسين وترشيد الخدمات العامة وعصرنة المرافق العامة داخل الإدارات العمومية، أتجهت الجزائر إلى تبني مشروع الحكومة الإلكترونية، الذي يشمل وضع شبكات ربط ما بين المؤسسات، وما بين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية. وضمن مبادرة التحول الرقمي، كشكل من أشكال الحكم الإلكتروني، بذلت الجزائر العديد من الجهود وبجثا عن مخططات التحول للخدمة العامة الرقمية، سنحاول التطرق إلى فحوى ذلك للكشف عن مدى نجاعة واختيار الأساليب المناسبة لتحقيق هذا التطور، وهذا ما سنتطرق إليه ضمن الفروع الآتية:

الفرع الأول: وضع استراتيجيات وخطط التأمين

إن وضع هذه الاستراتيجيات وخطط التأمين يتطلب وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الإلكتروني، ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة للتخطيط ومتابعة وتنفيذ مخططات مشروع الإدارة الرقمية. وفي هذه المرحلة لا بد من توفر الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.² حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول التكنولوجي، ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية.³ ولذلك نستنتج أنه لكي تكون الإدارة فعالة لا بد من وضع استراتيجية واقعية يقوم بإعدادها فريق مؤهل، كي يكتب لها النجاح وتحقيق الأعمال المنوطة بها وتحقيق أهدافها.

الفرع الثاني: القيادة والدعم الإداري

القيادة العليا هي التي تتخذ القرارات بشأن التحول إلى الإدارة الرقمية، وتتولى رسم السياسات والمخططات والبرامج، لذا عليها الالتزام والوقوف على تفاصيلها لإنجار كاملة، والقيادة التنفيذية تقع عليها مسؤولية التنفيذ ومتابعة سير العمل واستدراك ما قد يقع من أخطاء، والتأكد من أن المهتمين بإجراء التغيير اتالزاما لالتزامات التنفيذ الدقيق لما خططت لها القيادة العليا.⁴

وحتى تتضح الرؤية فإن القيادة الإدارية هي إدارة شاملة ينطوي عليها إجراء تغيير نوعي، يهدف إلى إعادة النظر في مفاهيم الإدارة العمومية ومضامين الخدمات التي تقدمها، ومن زاوية أخرى لا بد من وجود إدارة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية، والعمل على إدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة.⁵

الفرع الثالث: تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إيماننا بضرورة إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيا البيئة الرقمية، والتحول من الأساليب التقليدية التي طالما لازمتها في الإدارات العمومية، بشكل يعيد النظر فيها من حيث كيفية السير والتنظيم وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين. ومن خلال التحول إلى البيئة الرقمية التي تسمح إلى إنشاء فضاء اتصال مستقل عن التوقيع المادي، ويتيح توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان بدقة وسرعة غير متناهيين، الأمر الذي يوجب ضرورة فك مركزية تسيير المعلومات، وتحسين عملية صنع القرار، وبذلك وضعت أهداف خاصة وأخرى مشتركة لكل دائرة وزارية تخص الجوانب التالية¹:

¹ مصطفى بواوي، نفس المرجع، ص 262.

² بن عباس آسية وأوكيل محمد أمين، مرجع سبق ذكره، ص 269.

³ نفس المرجع، ص 270.

⁴ فراجي وهيب، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية: دراسة حالة بلدية البويرة، مذكرة لنيل الماستر غير منشورة، تخصص: إدارة أعمال استراتيجية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2019، ص 19.

⁵ بن عباس آسية وأوكيل محمد أمين، مرجع سبق ذكره، ص 270.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

-استكمال البنى الأساسية للمعلومات، ووضع نظم إعلام مندمجة، وتنمية الكفاءات البشرية.
-نشر تطبيقات قطاعية متميزة.

-تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى

الفرع الرابع: دعم الاقتصاد الرقمي

نظرا لاعتماد الاقتصاد العالمي على المعرفة كقيمة أساسية، الأمر الذي فرض على الدول ضرورة البحث عن استراتيجياتية
الكترونية، من خلال الاهتمام باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كدعامات لتحسين الأداء، ورفع القدرة على التنافسية لدى
المؤسسات وتمكينها.

إن تطوير الاقتصاد الرقمي هو محور رئيس يحتوي على جملة من الأهداف الخاصة بمواصلة الحوار الوطني بين الحكومات
والشركات، وتوفير الظروف الملائمة لثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية، في مجال انتاج البرمجيات وتوفير الخدمات.²
ويعرف الاقتصاد الرقمي على أنه ذلك النوع من الاقتصاد الذي يتركز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي
تسهل عملية تدفق كل من المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من وإلى أي نقطة في العالم، وفي أي وقت.³
و يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل والتكامل والتنسيق المستمرين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة وبين
الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى بما يحقق الشفافية والفورية والانتاجية لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة
لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً استراتيجياً في زيادة
معدلات النمو الاقتصادي وإصلاح الآليات الاقتصادية والتجارية والمالية، وبالتحديد تقوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
بالأدوار المختلفة مثل الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) Internet بتحويل وتغيير أنماط الأداء الاقتصادي في المال والأعمال
والتجارة والاستثمار من الشكل التقليدي إلى الشكل الفوري Ontine بما يحقق تحسين المراكز التنافسية بعنصر
الوقت أي المنافسة بالوقت. ويساعد الاقتصاد الرقمي على زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي وزيادة فرص التجارة
العالمية والوصول إلى الأسواق العالمية والقطاعات السوقية التي كان من الصعب الوصول إليها في الماضي كما يحسن الاقتصاد
الرقمي من العلاقات بين الموردين والمصدرين والمنافسين والمتعاملين والمستثمرين والبنوك وشركات التأمين والصناعة والمنتجين
والأجهزة الحكومية والجمارك والضرائب والمؤسسات الدولية وغيرها.⁴

ويتكون الاقتصاد الرقمي من مجموعة من المؤسسات الإلكترونية التي تتشابه مع بعضها البعض من خلال شبكة المعلومات
الداخلية وأخرى دولية. ويعتبر البريد الإلكتروني ومواقع الانترنت القاعدة العريضة لتحقيق التشابكات الاقتصادية بين المؤسسات
لتنفيذ التجارة الإلكترونية، أي تبادل السلع والخدمات والأموال عبر الانترنت أو تحويل الأموال بين البائعين والمشتريين والبنوك
باستخدام الأموال البلاستيكية (كروت الائتمان الدائن والمدين) بالبريد الإلكتروني عبر الانترنت والأدوات الإلكترونية الأخرى.
ويشمل الاقتصاد الرقمي أيضاً تسويق العديد من المنتجات المصرفية بالجملة أو بالتجزئة عن طريق قنوات التوزيع الإلكترونية وهي
ما يسمى بالبنوك الإلكترونية ويحقق ذلك بسرعة المعاملات والتجديد المستمر فيها. وتقوم الشركات المساهمة الإلكترونية في

¹عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، تخصص: الديمقراطية
والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص131.

²أحمد بن يحيى وحيرش سهام، دور الرقمنة في تحسين أداء المرافق العمومية للهياكل المحلية، مذكرة لنيل الماستر غير منشورة، تخصص: تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية
العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2021، ص57.

³خالد رجم وآخرون، واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر "دراسة تحليلية لقطاع تكنولوجيا الاتصال والمعلومات"، مجلة الاقتصاد، العدد 01، نشر: 2019/12/25، ص44.

⁴نعيمه سحقي ومحفوظ بصري، الاقتصاد الرقمي في الجزائر الفرص والتحديات، مذكرة لنيل الماستر في العلوم التجارية، تخصص: مالية مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2015، ص41.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

الاقتصاد الرقمي بتصميم مواقع على شبكة الانترنت كتالوج إلكتروني للتعريف بالشركة ونشاطها و خططها و مراكزها المالية و أسواقها و أهداف تصديرها لتحقيق الاتصال الفوري بالأسواق العالمية. وتستخدم الشركات أيضا المؤتمرات المعدة بالفيديو Video conferencing و المؤتمرات التليفونية لنفس الأغراض¹.
وعليه يمكن حصر هيكل الاقتصاد الرقمي في الأربع العناصر التالية: الحوكمة الالكترونية و الشركات الالكترونية، البورصة الالكترونية و المصارف الالكترونية².

1/ خصائص الاقتصاد الرقمي :

- توفير المعلومات لمتخذي القرار.
- أصبحت المعلومة في الاقتصاد الرقمي عنصر قوة.
- إلغاء الحدود والقيود الاقتصادية التقليدية.
- يتركز الاقتصاد الرقمي على مستوى الثقافة التكنولوجية للمجتمع.
- الاعتماد الرئيسي للإنترنت في مختلف العمليات والمعاملات.
- ظهور البيع الإلكتروني، العقد الإلكتروني(التجارة الإلكترونية).
- يتأثر الاقتصاد الرقمي بصفة مستمرة بالتغيرات التي تطرأ على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- ظهور العوامة الرقمية.
- ظهور المؤسسات الرقمية.
- ظهور انترنت الأشياء³.

2/العوامل المساعدة على التوجه إلى الاقتصاد الرقمي

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- مستوى التعليم) الثقافة التكنولوجية للمجتمع
- مجتمع المعلومات؛
- البحث والتطوير⁴.

خلاصة الفصل:

قد أصبح الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية فرضتها التغيرات والتطورات العالمية، خاصة تلك الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وهذا لما توفره من مزايا وتسهيلات للمستخدمين في جميع القطاعات ، هذا ما دفع بالدول إلى تبنيها في تسيير المؤسسات والتنظيمات الصناعية.

وبالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر ما يزال في مراحله الأولية، إلا أن تطبيقها قد منح إسهامات وإنجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطن بشكل نسبي، من خلال إدخال هذه الخدمة في عديد القطاعات خاصة تلك التي لها علاقة مباشرة بالمواطن كمصلحة الحالة المدنية، وكما شهدت الخدمة العمومية على مستوى الجامعة الجزائرية استعمالا متزايدا حيث

¹نعيمية سحقي و محفوظ بصيري، نفس المرجع، ص 42.

²نفس المرجع، نفس الصفحة.

³خالد رجم وآخرون، مرجع سابق، ص 44.

⁴خالد رجم وآخرون، نفس المرجع، ص 45.

الفصل الثاني: آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

سعت وزارة التعليم العالي لجعلها تتم بالفعالية والشفافية اللازمين، فقامت بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصنة الجامعة كمرفق عام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، والتي تهدف في مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين الطالب والأستاذ على حد سواء من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية.

ويعتبر مجال التعليم من بين الأنظمة التي تأثرت بالتكنولوجيا والذي نتج عنه التعليم الإلكتروني الذي يعتمد بصفة أساسية على آخر تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي حقق نقلة نوعية في طرق وأساليب وأنماط تقديم التعليم حيث قضى على العديد من السلبيات التي تعانها المنظومة التعليمية التقليدية.

الخاتمة

La Conclusion

الخاتمة:

إن التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة، أحدث تغييرا جوهريا في شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض ومع المواطنين.

إذ أفرز التحول نحو الرقمنة جملة من التغيرات على مستوى مفهوم الخدمة العمومية، أهمها تبني نظم الخدمات الإلكترونية، والتي من بينها الخدمة العمومية، وقد اتضح ذلك من خلال العديد من التشريعات والمشاريع الإلكترونية، وهذا نظرا لأهمية الخدمة العمومية الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية والارتقاء بجودتها، وهو ما سعت إليه الجزائر من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 Algérie-E. والذي يعكس مدى اهتمام الحكومة بضرورة عصرنه القطاع الحكومي، حيث تشكل المعركة الرقمية وتدعيم الرأسمال البشري أساسا للرهانات التي تستلزمها التعبئة التنموية الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والعالمية

تهدف واستراتيجية الجزائر الإلكترونية الى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري مع الآخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها، بيد أن هذا المسار يجب أن يأخذ طابعه الجزائري البحت "الجزارة التكنولوجية" كسبيل وحيد لديمومته واستدامته ، و إلا يتأتى هذا المبتغى سوى بالتركيز على بناء الأسس القاعدية عن طريق الحواضن التكنولوجية على المستوى المحلي.

بيد أن أغلب المؤشرات الحالية توحى أن المسار لا يزال طويلا جدا للوصول الى خدمات الكترونية ذات صيغة شبكية وكلية، ذلك أن حجم الاختلالات المرتبطة بالعناصر المادية والبشرية، وخاصة منها الإرادة السياسية لا تزال سلبية الى أبعد الحدود، و هو ما أكدته أيضا الأمم المتحدة من خلال تقارير مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية GDI-E فحسب التقرير عرف المشروع فشلا على مستوى التطبيق ، وهو الفشل الذي يعود بالدرجة الأولى إلى عدم استكمال الجاهزية الإلكترونية لإدارتها العمومية.

وانطلاقا مما هو سائد من نقائص وسلبيات إلا أنه لا يمكن انكار السيرورة المقبولة التي تعرفها الحالة الجزائرية، فقد استطاعت في السنوات الأخيرة أن تقطع أشواط مشجعة في مجال رقمنة بعض القطاعات وعلى رأسها العدالة والبريد والمواصلات والضمان الاجتماعي، و التعليم العالي، التربية و التعليم ، التكوين المهني... إلخ.

النتائج:

ومن خلال كلمتنا نطرقنا إلى هلال عرضنا، استخلصنا مجموعة من النتائج:

- أدى تطور صناعة الحاسوب والبرمجيات إلى انتشار تكنولوجيا المعلومات، ليخرج الكمبيوتر من الغرفة الكبيرة ويصبح في متناول معظم الشركات والإدارات، كما أدى التطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصال إلى ظهور الأنترنت والتي هي شبكة ضخمة تربط

أجهزة الكمبيوتر مع بعضها البعض، هذا الانتشار الواسع لشبكة الأنترنت أثر على تطور العمل الإداري وأوجد نوعا من العلاقات والمفاهيم الجديدة في المجتمع .

- تعتبر رقمنة الخدمة العمومية من بين المفاهيم الحديثة التي أوجدها التحول إلى الإدارة الإلكترونية لما لها من مزايا في تحسين وترشيد الخدمات العمومية، وتعتبر الجزائر من بين الدول التي تقدم الخدمات العمومية الكترونيا وهذا تماشيا مع التطورات الحاصلة في العالم.

-تنوع أساليب تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية وتتطور وفق التطورات الحاصلة في مجال الرقمنة، وإن كانت هذه الأساليب تهدف لتقديم خدمات بأسهل طريقة وبأجود مجال فإن واقع تطبيقها أو استخدامها في الجزائر كما أسلفنا سابقا يبقى دون المستوى المطلوب بالنظر لحجم دولة كالجزائر ووفق لما تملكه من إمكانيات مالية تجعل من عملية تقديم الخدمة العمومية أمرا جدي ضروري، لكننا نقول أن تقديمها في الجزائر يبقى جدي متأخر.

-إن رقمنة الخدمة العمومية اليوم تكتسي أهمية كبيرة في مختلف المجالات خاصة وأنها يمكن أن تدفع الاقتصاد نحو النمو والتطور وهو أمر جدي ممكن إذا ما توافرت الإدارة الحقيقية مع توافر المناخ السائد الملائم لذلك، سواء تعلق الأمر بالعوامل الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية المتعلقة بطبيعة الفرد الجزائري

-إن الخدمات العمومية الإلكترونية حقيقة موجودة في الإدارة المحلية الجزائرية من خلال عديد المشاريع الإلكترونية مثل البلدية الإلكترونية.

-ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في تحسين الخدمات العمومية خاصة في التقليل من أشكال البيروقراطية والتعقيد الإداري.

-إن التحول إلى الإدارة المحلية الإلكترونية تعترضه الكثير من العراقيل والتحديات وخاصة المتعلقة بالجانب المالي والبشري.

- يجب التخلص من الأمية الإلكترونية في بعض المناطق المحلية حتى تكون هناك استجابة لتحول إلى الخدمات العمومية الإلكترونية الفعلية.

-ضرورة ترقية الخدمات العمومية الإلكترونية كآلية لتحقيق النزاهة والرقابة وسرعة الاستجابة.

-ضرورة إعادة بناء المؤسسات العمومية بما يتوافق مع التحولات التكنولوجية والثورة المعرفية المرتبطة بها.

- ضرورة دعم واعطاء الأولوية للانتقال والتحول نحو رقمنة الخدمات العمومية، والتي من شأنها توفر الجهد والوقت والتكلفة وإعادة الثقة بين المواطن والإدارة العامة.

- تعد الإدارة الإلكترونية مدخل إصلاحى بامتياز، فهي من مقتضيات التحديث والعصرنة، فأهميتها بالغة في ترشيد التدبير العمومي القائم على الفعالية والفاعلية والاقتصاد، من مزاياها تقديم الخدمات عن بعد الأمر الذي يصبو في فائدة المواطن الذي يقتصر عن نفسه عناء التنقل إلى الإدارة بغرض الاستفادة من حقه في الخدمة العامة
- يحتاج التحول إلى التعليم الإلكتروني بنى تحتية جيدة وخاصة في مجال تقنية الاتصال، وميزانية ضخمة للتكفل بالنفقات الناتجة عن توفير الأجهزة والمعدات التي تساهم في تعميم هذا النوع من التعليم، وفي سبيل ذلك نجد مؤسسات الدولة ممثلة في وزارة التعليم العالي تسعى جاهدة لوضع هذا المجال الهام على قائمة الأولويات في إطار تطوير التعليم العالي
- يعمل التعليم الإلكتروني على تشجيع تفاعل الطالب مع العملية التعليمية، كما أنه يساعد هم على تطوير التعلم الذاتي، والمشاركة في تصميم التعليم على المدى البعيد.
- يعتبر مجال التعليم من أكثر الأنظمة تأثرا بالتكنولوجيا والذي نتج عنه التعليم الإلكتروني الذي يعتمد بصفة أساسية على آخر تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والذي حقق نقلة نوعية في طرق وأساليب وأنماط تقديم التعليم حيث قضى على العديد من السبلات التي تعانيتها المنظومة التعليمية التقليدية.
- يقدم التعليم الإلكتروني العديد من الامتيازات لمختلف أطراف العملية التعليمية، ومن هنا وجب الاهتمام أكثر بهذا النمط من التعليم من طرف المسؤولين سواء في وزارة التعليم العالي أو المسؤولين على هذا النمط من التعليم في مختلف الجامعات من خلال التعريف والتشجيع على التوجه أكثر نحوه.
- الرقمنة الإدارية هي إدارة تكنولوجية المعلومات الرقمية في أنجاز الخدمات والمعاملات الإدارية، بهدف تطوير أداؤها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، من خلال تقديم الخدمات والمعلومات المطلوبة للمستخدمين بالوسائل الإلكترونية الحديثة

التوصيات:

وبناء على ما سبق يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ينبغي على السلطات العامة من أجل تحسين الخدمة العمومية التخلي عن الإصلاحات الشكلية وانتهاج سياسة إصلاحية تركز على أحلقة المرفق العام، مع تعميم تطبيق الإدارة الإلكترونية
- يقع على عاتق المشرع الجزائري توفير الحماية في مجال التعامل الإلكتروني لاسيما وأن مخاطر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال متعددة فلا بد من صيانة الحياة الخاصة للمواطنين من الانتهاكات التي قد تحدث.
- على المشرع الجزائري أن يوفر ضمانات تفعيل المقاربة التشاركية كونها من المداخل المعتمدة في سبيل ترشيد القرارات وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن فضلا عن أنها تساهم في عقلنة التسيير الإداري.

- وضع خطط واستراتيجيات مستقبلية للتحول الإلكتروني تكون مدروسة بشكل دقيق
- توفر الإرادة السياسية، حيث أن نجاح مشروع الجزائر الإلكترونية مرهون بتوفر الإرادة السياسية لدى الجهات العليا في التحول الإلكتروني ودعمه.
- عصنة التنظيم الهيكلي للمؤسسات العمومية لمواكبة التطور الإلكتروني وتقديم خدمات عصرية للمواطنين المحليين .
- نشر الوعي والثقافة الإلكترونية وهذا من خلال وسائل الإعلام والاتصال والقيام بدورات تكوين وتدريب
- التخطيط الجدي والفعال للبرامج التعليمية الجامعية، بحيث تقوم بنيتها على أفضل أنواع المعارف المعاصرة والمعلوماتية، وتكنولوجيا الاتصالات المرتبطة بالاحتياجات المجتمعية.
- استخدام تكنولوجيا الاتصالات، والمعلوماتية وأنواع المعارف المعاصرة استخداما فعالا، وليس استخداما شكليا وتوظيف هذه التكنولوجيا للنهوض بقطاع التعليم العالي
- إعادة النظر في النظام الإداري والفني في نظام التعليم الإلكتروني بصورة مستمرة وتخليصه من كل العوائق التي تعرقل توفير جودة التعليم .
- العمل على تكوين مختلف العناصر الفاعلة بالتعليم الإلكترونية، من طلبة وأساتذة، وأيضا الموظفين الإداريين المشرفين على هذه العملية. إضافة إلى توفير مختلف الأدوات والتكنولوجيات والوسائل التعليمية.
- إجراء دورات تكوينية بالمؤسسة التعليمية للتعريف بالتعليم الإلكتروني، وتبيان أهميته وضرورته لتطوير التعليم والارتقاء بالعملية التعليمية .
- تحديد وظيفة كل موظف بدوره في هذا المشروع وتدريبه على الأدوات الجديدة التي سيستخدمها لتنفيذه مع وضع خطة واضحة ومفصلة تشمل على تعريف المشروع وأهدافه ووسائل تنفيذه ومراحل تطبيقه والميزانية اللازمة لكل مرحلة، وتكوين اللجان التي ستتولى التنفيذ والمتابعة.

قائمة المراجع

Les Références

قائمة المراجع:

1/ الكتب:

1. الحنيطي عبدالرحمان، معايير الجودة والنوعية في التعليم المفتوح والتعليم عن بعد، اتحاد الجامعات العربية للنشر، الأردن، 2004
2. ثابت عبدالرحمان ادريس، المدخل الحديث في الادارة الامة ودون بلد النشر، الدار الجامعية 2001.ص455
- 3.. سعيد يقطين ،من النص الى النص، مدخل الى جماليات الابداع التفاعلي، بيروت، مركز الثقافي العربي، 2005.ص21
4. عبير الرحباني، الاعلام الرقمي(الالكتروني)، الأردن، دارأسامة للنشر والتوزيع 2012.ص52
5. عبد الحكيم مصطفى الشرفاوي، التهرب الضريبي والاقتصاد الأسود، دار الجامعة، مصر، 2006.
6. فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، مصر، المنظمة العربية للتنمية الادارية 2004.ص199/200
7. ليبيد عماد كتاب جماعي محكم، رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر: الواقع، والتحديات، والآفاق. المركز الديمقراطي العربي للنشر، ألمانيا، 2021.
8. لقرع مصطفى وعمايدي فائزة، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية، المكتبة القانونية العربية، مصر، 2016.
9. ليبيد عماد/موزاييلامؤلفجماعي، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر: معطيات الواقعورها تانا للمستقبل، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى وطني كليات الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، المركز العربي الديمقراطي للنشر، ألمانيا، 2021.
10. مؤلف جماعي، الرقمنة ضمان لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، ج2، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ألمانيا، 2021.
11. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع 2013.ص20

2/ الدراسات الغير منشورة:

1. أحمد أحمد الوافي، فكرة المنفعة العامة في نزع الملكية الخاصة، الاسكندرية ، جامعة الاسكندرية 1992.ص19

2. باديس لونيس، جمهور الطلبة الجزائريين والإنترنت، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة قسنطينة 2008.
 3. بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية: دراسة مسحية، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007 .
 4. حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008.
 5. رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة في العلوم السياسية، تخصص: التنظيمات الإدارية، جامعة تيزي وزو، 2011.
 6. سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر (دراسة لواقع وتطلعات المستقبل) مذكرة ماجستير كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 2005. ص 83/84.
 7. عبان عبد القادر، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر، مذكرة لنيل الدكتوراه غير منشورة في علم الاجتماع، تخصص: إدارة وعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2016.
 8. عصام مالك أحمد العبيسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية رسالة دكتوراء، كلية الحقوق، جامعة باجي مختار 2007. ص 114..
 9. منصور بنسعد القحطاني، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها: دراسة مسحية على منسوب بمركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008.
 10. نورالدين بوعدنان، جودة الخدمات وأثارها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف 2007. ص 60
- 3/ المجالات :

1. أحمد الكبيسي. تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية العربية 300 العدد 2008.29. ص 6
2. أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، العدد 2009، 4. ص 11.
3. أمحمدي بختة و حيرش سهام، دور الرقمنة في تحسين أداء المرافق العمومية للهيئات المحلية، مذكرة لنيل الماستر غير منشورة، تخصص: تسيير عمومي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2021.
4. الطيب صيد، مجتمع المعلومات السياقات السييسولوجية للمواطنة الجديدة في الجزائر، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة بسكرة، العدد 04، ديسمبر 2012 .

5. العربي بوعمامة ووقاد حليلة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية (رهانات ترشيد الخدمة العمومية)، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، 2014 .
6. بختي براهيم ، الإنترنت في الجزائر ، مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد 01 ، 2012.
7. بن عياش آسية و أوكيل محمد أمين، رقمنا المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة معالم للدراسات السياسية والقانونية، المجلد 04، العدد 02، بجاية، الجزائر، 2020/12/21.
8. شائع بن سعد مبارك القحطاني، مجالاً تومتطلباتومعوقاتتطبيقالإدارةالإلكترونيةفياالسجونمذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، تخصص: العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006.
9. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل الماجستير غير منشورة، تخصص: الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.
10. فندوشي رفيعة، التلاميذ المتفوقون بالجزائر وآفاق التعليم الإلكتروني -دراسة حالة مؤسستين تربويتين بولاية المدية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، ج 2، العدد 8، جامعة المدية، نوفمبر 2018.
11. فراحي وهيبية، الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية : دراسة حالة بلدية البويرة مذكرة لنيل الماستر غير منشورة، تخصص: إدارة أعمال استراتيجية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2019.
12. قريشي هاجر و آخرون، جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد 07، ديسمبر 2019.
13. قزادري حياة، ضوابط ومعايير الجودة في التعليم الإلكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف ، مجلد 7 ، عدد 20 ، ديسمبر 2019 .
14. مري مخلص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للاقتصاد، وزارة المالية، العراق 2013. ص 446.
15. مصطفى بوادي، صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر-الصعوبات والآفاق-، مجلة دفاتر السياسة والقانون، 2017/06/17.
16. مقدم عيبرات زيد الخير ميلود، متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة ورقلة، يومي : 09-10 مارس ، 2004.
17. يتوجي سامية، أطر رقمنا الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الالكترونية 2013، مجلة معارف، قسم العلوم القانونية، المجلد 09، 18 جوان 2015.

1. رشيد بن عياش، مفهوم المصلحة العامة، متوفر على الموقع الإلكتروني www.ahewar.org تاريخ الاطلاع 2022/04/15

على الساعة 16:00

2. موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصالات، ت الاطلاع: 2022/05/15، على الموقع:

dz.mptic.www على الساعة 12:05

5/الدراسات باللغة الأجنبية:

1. Didier LINOTTE et RaphaëlROMI : " Service public et Droit Administratif et 7Economique", 5 éme, édition, Juris -Classeur, Paris, 2003.
2. ASSAR Said, BOUGHZALA Imed, Introduction à l'ouvrage administration électronique :constat et perspectives », 2007, mis à jour le 11 février 2016.
3. RépubliqueAlgérienneDémocratique et Populaire, e- Algérie 2013, Algérie,décembre 2008.
4. AIDONIDIS Christine, PAULETO Giorgio, e-Administration :enjeux et facteursclés de succès , observatoiretechnologique, n° 1, Genève, 2007.
5. www.ufc.dz/./managment.publique.adminstrateur.pd



فهرس المحتويات
Index du Contenu

الصفحة	المحتويات
الإهداء	أ-ب
الشكر	ت
مقدمة	6
أهمية الموضوع	6
أهداف الدراسة	6
مبدرات اختيار الموضوع	7
الدراسات السابقة	7
إشكاليات الدراسة	8
مناهج الدراسة	9-8
صعوبات الدراسة	9
تقسيم الدراسة	9
الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للرقمنة	
المبحث الأول: مفهوم الرقمنة	
المطلب الأول: نشأة وتعريف الرقمنة	11
الفرع الأول: نشأة الرقمنة	11
الفرع الأول: نشأة الرقمنة	12-11
الفرع الثاني: تعريف الرقمنة	13-12
الفرع الثالث: خصائص الرقمنة	14
المطلب الثاني: أشكال وفوائد الرقمنة	16-15
الفرع الأول: أشكال الرقمنة	16-15
الفرع الثاني: فوائد الرقمنة	17-16
المطلب الثالث: عناصر ونماذج الرقمنة	17
الفرع الأول عناصر الرقمنة	18-17
الفرع الثاني: نماذج الرقمنة	20-19_18

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

22-21	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الخدمة العمومية
23-22	الفرع الأول: نشأة وتطور الخدمة العمومية
24-23	الفرع الثاني: مفهوم الخدمة العمومية
24	المطلب الثاني: مبادئ وأهداف الخدمة العمومية
25-24	الفرع الأول: مبادئ الخدمة العمومية
26	الفرع الثاني: أهداف الخدمة العمومية
27	المطلب الثالث: أنواع الخدمة العمومية

الفصل الثاني: أفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية

المبحث الأول: مشروع رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر

26	المطلب الأول: واقع الرقمنة في الجزائر
27-26	الفرع الأول: الواقع الاجتماعي الجزائري وتكنولوجيات المعلومات
30-29-28	الفرع الثاني: مشروع الجزائر الالكتروني 2008./2013
33-32-30	الفرع الثالث: مؤشرات الرقمنة في الجزائر
34	الفرع الرابع: معيقات تطبيق الرقمنة في الجزائر
34	المطلب الثاني: نموذج عن الرقمنة في قطاع التعليم العالي
37-36-35-34	الفرع الأول: شروط ضمان الرقمنة والجودة في التعليم العالي
41-40-39-38	الفرع الثاني: وسائط التعليم الالكتروني

المبحث الثاني: الإدارة الرقمية بين مواجهة التحديات والحلول المقترحة

42	المطلب الأول: التحديات التي تواجه الإدارة الرقمية
42	الفرع الأول: التحديات الإدارية
43-42	الفرع الثاني: التحديات السياسية والقانونية
43	الفرع الثالث: التحديات البشرية
44-43	الفرع الرابع: التحديات الفنية والتقنية
45-44	الفرع الخامس: التحديات الأمنية والنفسية
45	المطلب الثاني: الحلول المقترحة لتفعيل الرقمنة في المرافق العمومية

45	الفرع الأول: وضع استراتيجيات وخطط التأمين
46-45	الفرع الثاني: القيادة والدعم الإداري
46	الفرع الثالث: تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال
47-46	الفرع الرابع: دعم الاقتصاد الرقمي

الملخص :

تعتبر الخدمة العمومية أداة المرفق العام التي يستعملها بغية تحقيق هدفه المتمثل في إشباع الحاجات العامة وتحقيق المنفعة العامة للجمهور، غير أن النقائص التي تعرفها الإدارة والتي أثرت بشكل كبير في نوعية الخدمات العمومية والتي عرقلت تحسين علاقة الإدارة بالمواطن، مما استوجب ضرورة إصلاح المرفق العام .

في إطار ترشيد عمل المرافق العمومية أدركت الدولة الجزائرية أهمية الحاجة الماسة لتحسين المستمر في مجال الخدمات لتحقيق التطور في جميع المجالات والاستفادة من التقنيات الحديثة خصوصا ما يتعلق بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات، بحيث هذه التغيرات ادت إلى ظهور مفاهيم جديدة والتي من بينها رقمنة الخدمة العمومية ،فالرقمنة أصبحت ضرورة حتمية فرضت على العديد من المؤسسات في مختلف القطاعات العامة و الخاصة ،ولعل تطبيقها في مجال المؤسسات العمومية الجزائرية اليوم هو الشغل الأساسي المطلوب من اجل العمل على ترقيتها بما يتوافق والتطورات الحاصلة اليوم في مجال التكنولوجيات الحديثة . ان وزارة التعليم العالي من أحد القطاعات التي شهدت تطورا في هياكلها الإدارية و لمواردها البشرية ،وذلك من خلال تحسين الخدمة العمومية المقدمة إلى الطالب الجامعي و هيئة التدريس على حد سواء وذلك من اجل النهوض بالبحث العلمي و تطويره ، ولقد استخلصنا مجموعة نتائج لعل أهمها مواكبة هذا القطاع لتطورات مقارنة بالقطاعات الأخرى ،بحيث توقف هذا الأمر بضرورة زيادة الوعي

Summary :

The public service is the general facility, uses to achieve its goals by providing public needs and to achieve their benefits, However the shortcomings which the administration knows, have a greatly affected the quality of public services and that it hindered the improvement of the citizens relationships with administration. Therefore, the general facility must be reformed. The Algerian government knows that need to improve the general service to achieve the development in all areas, using the modern technologies specially the information and communication technology. Digitization has become necessary and imposed on various institutions (the public and the private one) that's why the Algerian government is working to promote it. The ministry of higher education is one of the sectors that has seen is a development in its administrative structures and human resources by improving for university students. In order to advance scientific researchers. This is a set of results that we extracted it seeks to develop other sectors and encourage to use the technology in our daily lives.

Key words:the digitization, the public service, the general facility, rationalization,modern techniques.